

Políticas de servicios

Con la intención de establecer un trato transparente con los turistas y establecer lineamientos claros sobre nuestros servicios, es que tenemos el agrado de presentar el siguiente instrumento denominado **“Políticas de servicios”**.

La vigencia de este instrumento es a contar de la fecha indicada al inicio hasta la presentación de una nueva actualización.

Las condiciones generales y los puntos establecidos en ella, se aplican en todos nuestros tours operativos, exceptuando los servicios de Prestaciones Especiales (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.). **Los servicios de Prestaciones de especiales** tienen condiciones diferentes detalladas en el punto 10 de este instrumento.

Además, cada tour tiene condiciones y recomendaciones específicas las cuales también deben ser revisadas por el turista según el tour que haya reservado o que esté interesado.

A continuación, se presentan las **Condiciones y Recomendaciones generales y específicas** de nuestros tours operativos con el siguiente orden:

1.- Condiciones generales.....	Pág. 2
2.- Astrofotográfico Silver	Pág. 8
3.- Astrofotográfico Platinum.....	Pág. 10
4.- Astrofotográfico Chacabuco.....	Pág. 12
5.- Mano del Desierto durante el día.....	Pág. 14
6.- Sunset Mirador Caleta el Cobre.....	Pág. 16
7.- Chacabuco durante el día.....	Pág. 17
8.- City Tour Antofagasta.....	Pág. 18
9.- Tours San Pedro de Atacama.....	Pág. 19
10.-Prestaciones especiales.....	Pág. 20

Más detalles de los tours en el siguiente número de WhatsApp: +56942499159



1.- Condiciones generales:

Las condiciones generales y los puntos establecidos en ella, se aplican en todos nuestros tours, **exceptuando los servicios de Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.) en donde existen condiciones diferentes detalladas en el punto 10 de este instrumento.

Nuestros tours son fotográficos durante el día y/o tarde (sunset), y astrofotográficos durante los tours de noche.

1.1.- Documento de identificación por parte del turista:

Todo turista debe portar su cedula de identidad o su pasaporte en caso de ser extranjero.

1.2.- Turista de contacto:

Es aquella persona que realiza el contacto y la reserva por cualquiera de nuestros canales de comunicación oficiales.

1.3.- Canales de comunicación oficiales para información y reservas:

WhatsApp: +56942499159

+56997164021

Página web: www.tucknartour.cl

Instagram: @tucknar_tour_antofagasta

Facebook: Tucknar Tour Antofagasta

Tucknar Tour

TikTok: @tucknar.tour

Correo electrónico: contacto@tucknartour.com

contacto@tucknartour.cl

diego.torres@tucknartour.com

Es importante que los turistas solo utilicen estos canales para establecer comunicación con Tucknar Tour y así evitar posibles fraudes o engaños.



1.4.- Reservas:

Previo a la reserva, se debe coordinar la fecha del tour por cualquiera de nuestros **canales de comunicación oficial** (detallados en el punto 1.3 de estas condiciones).

Para reservar solicitamos el pago del valor total del tour, este pago puede ser por transferencia bancaria o por nuestra página web, en donde se aceptan pagos con tarjeta de débito o crédito (hasta en 24 cuotas) a través del siguiente enlace: <https://tucknartour.cl/tours/>

Una vez hecha la reserva, el **Turista de contacto** debe enviarnos por el **canal de comunicación oficial** en donde se estableció comunicación, el comprobante de transferencia o comprobante de pago de la página web (según como se haya realizado el pago). Luego de la recepción del comprobante, se le envía al turista de contacto un **formulario de confirmación reserva**, para que ingrese los datos requeridos.

IMPORTANTE: Al no responder el **formulario de confirmación de reserva** que se le envía al **turista de contacto** una vez que recibimos el pago, la reserva NO quedará confirmada y puede correr el riesgo de que los cupos reservados sean usados por otros turistas. Ante esta situación no nos hacemos responsables por la pérdida de los cupos. Ante la pérdida de cupos por el no llenado del formulario, el turista se podría acoger a nuestras condiciones de reprogramación y anulación establecidas en este instrumento.

En caso de ser una reserva con más de una persona, solo el **turista de contacto** debe llenar el **formulario de reserva digital**, registrando los datos de él y el resto de los participantes considerados en su reserva.

1.4.1.- Valores de las reservas: Nuestros tours presentan diferentes valores según la cantidad de personas. Estos valores corresponden directamente a la cantidad de personas que cada turista reserve y no a la cantidad total de participantes en el tour.

1.5.- Trayectoria y tiempos de espera en la recogida de los turistas al inicio del tour (pick up):

A nuestros servicios fotográficos, incluimos como cortesía el traslado personalizado de los turistas a los lugares o destinos correspondientes según el tour reservado.

En cada tour, se presenta un horario de inicio del pick up (recogida). El horario del pick up, marca el inicio de la trayectoria que realizamos de norte a sur de la ciudad de Antofagasta,



por lo que el horario del pick up no marca necesariamente nuestra llegada en punto al lugar en donde se debe pasar a buscar a cada turista.

El tiempo de la ruta por Antofagasta de norte a sur durante el pick up es de 45 minutos a 1 hora aproximadamente.

Unos 30 a 20 minutos antes de llegar al punto de recogida de cada turista, el tour operador le informa al turista **de contacto** por medio de llamada telefónica y/o mensaje desde alguno de nuestros **canales de comunicación oficiales** el tiempo aproximado de llegada a su lugar de recogida. Es responsabilidad del **turista de contacto** estar atento y tener su móvil activo ante el llamado o envío de mensaje por parte del tour operador.

1.5.1.- Tiempo de espera desde la llegada del tour operador al lugar de recogida de cada turista: El tiempo de espera para que el o los turistas lleguen y se suban al vehículo desde que el tour operador llega al lugar de recogida, es de 15 minutos máximo, pasado ese tiempo el tour operador se deberá retirar del lugar para continuar con el recorrido.

En caso de que el o los turistas pierdan el cupo al no presentarse en el tiempo estipulado, solo el **turista de contacto** podrá solicitar una reprogramación especial al correo contacto@tuckartour.com o contacto@tucknartour.cl dicha reprogramación quedará sujeta a la disponibilidad del tour operador. En ningún caso habrá devolución de dinero.

1.6.- Ante la pérdida de objetos personales durante el tour por parte del turista:

Tucknar Tour no se hace responsable de ninguna manera ante la pérdida de objetos personales por parte algún turista durante el desarrollo y traslado de un tour.

1.7.- Ante el olvido de objetos personales por parte del turista en algunos de nuestros vehículos:

Será de exclusiva responsabilidad del turista.

Si existe la posibilidad de que el tour operador vaya a dejar el objeto que se haya dejado olvidado en el vehículo dentro del sector urbano de Antofagasta, se solicitará un cargo por concepto de envío, previo a la entrega. El valor del cargo corresponderá según la distancia de donde se deba ir a dejar el objeto:

- Norte de Antofagasta (desde costa laguna a Nicolás tirado) \$15.000.-
- Centro norte de Antofagasta (desde Nicolás tirado a Salvador allende) \$20.000.-



Tucknar Tour

- Centro de Antofagasta (desde Salvador Allende hasta Díaz gana) \$25.000.-
- Sur de Antofagasta (desde Díaz gana hasta UCN) \$30.000.-
- Extremo sur de Antofagasta (desde UCN hasta Caleta Coloso) \$35.000.-
- Cerro moreno sector norte \$5.000 adicionales.

El turista también tendrá la opción de retirar personalmente o enviar a alguna otra persona a buscar el objeto olvidado al lugar y horario que indique el tour operador (será exclusiva responsabilidad del turista dicho envío).

Importante: la gestión de envío de objetos olvidados dentro de la ciudad de Antofagasta, queda sujeta al tiempo y disposición del tour operador.

1.7.1.- Envío de objetos olvidados a otra ciudad dentro de Chile: El turista deberá pagar previo al envío un cargo a Tucknar Tour de \$25.000 adicionalmente a el valor del costo de envío a cargo de una empresa externa.

En ningún caso a Tucknar Tour le corresponderá la responsabilidad ante la pérdida o deterioro del objeto durante su envío.

Importante: la gestión de envío de objetos olvidados a otra ciudad dentro de Chile, queda sujeta al tiempo y disposición de Tucknar Tour.

1.7.2.- Envío de objetos olvidos fuera de Chile: Tucknar Tour no gestiona y no hace envíos de objetos olvidados fuera de Chile.

1.8.- Reprogramaciones:

Toda reprogramación debe ser solicitada **exclusivamente por el turista de contacto**, dicha solicitud estará sujeta a la disponibilidad de Tucknar Tour.

Las reprogramaciones se pueden coordinar por medio de los correo electrónicos contacto@tucknartour.cl o contacto@tucknartour.com también podrá coordinar reprogramaciones por medio número de WhatsApp +56942499159

Cualquier error en la selección de fecha, horario y/o número de turistas al momento de la reserva, es de exclusiva responsabilidad del pasajero, estos casos el turista se tendrá que acoger a nuestras condiciones de anulaciones o reprogramaciones.



1.9.- Condiciones de Anulaciones por parte del pasajero:

Toda anulación deberá ser solicitada **exclusivamente por el turista de contacto** mediante correo electrónico a contacto@tucknartour.com o contacto@tucknartour.cl registrando su nombre, nombre del tour que se está anulando, fecha del tour que se está anulando y datos bancario para la transferencia de devolución (en caso de que corresponda según nuestras condiciones de anulación).

1.9.1.- Solicitud de anulación por parte del turista y porcentaje de devolución:

- Con 20 o más días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 85% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 19 a 15 días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 75% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 14 a 8 días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 50% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 7 a 3 días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 40% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 2 días hasta el momento del tour: No aplica devolución de dinero.

1.9.2.- Plazo para la devolución de dinero por solicitud de anulación por parte del turista:

El plazo para la devolución de dinero en caso de que corresponda según nuestras condiciones de anulación señaladas anteriormente, es de 25 días (hábiles) a contar del envío de la solicitud al correo electrónico correspondiente.

1.9.3.- Costos asociados a la reserva en caso de anulación: En el caso de que se haya realizado cualquier gasto por parte de Tucknar Tour para la ejecución de la actividad o cargos en los medios de pago y se solicite por parte del turista la anulación, dicho gasto y/o cargo se descontará del porcentaje que le corresponde al turista en la devolución por anulación de la reserva.

1.9.4.- Anulación del tour por parte de Tucknar Tour: Ante la imposibilidad de realizar el tour por fuerza mayor, Tucknar Tour informará al turista previo al desarrollo de la actividad haciendo la devolución del 100% del valor pagado en caso de que corresponda. Dicha devolución.

El plazo de devolución al turista ante la anulación del tour por parte de Tucknar Tour es dentro de los 5 días hábiles desde que se le informa al turista la anulación del tour.



1.10.- Condición física, vestimenta y equipamiento:

En caso de que un turista no cuente con la vestimenta requerida, y esto impida su participación parcial o total en la actividad, no existirá reembolso del pago. En caso de que un turista tenga una enfermedad, restricción física o condición particular de salud, y para la misma no se recomiende ni aconseje la participación en la actividad, será responsabilidad del turista cualquier malestar, accidente o repercusión futura de salud que esto pueda provocar.

1.11.- Vehículos de transporte de cortesía:

- Hyundai Santa Fe, full equipo, capacidad 6 pasajeros + 1 conductor.
- Suzuki Grand Vitara, full equipo, capacidad 3 pasajeros + 1 conductor.
- Ford Eco sport, full equipo, capacidad 4 pasajeros + 1 conductor.
- Hyundai H1, full equipo, capacidad 8 pasajeros + 1 conductor.

*En caso de ser requerido la utilización de otro vehículo que este fuera de la descripción entregada, se les informará previamente a los turistas.

1.12.- Seguros:

Nuestros vehículos de cortesía, cuentan con su correspondiente seguro obligatorio. No incluimos seguros de asistencia de viaje o salud. Por tal motivo, en caso de que alguno de los participantes presente algún problema de salud o lesión durante el desarrollo de algún tour, esto tendría que ser cubierto de forma particular por cada participante de acuerdo a su cobertura o plan de salud (isapre o fonasa).

1.13.- Envío de fotografías:

Las fotografías luego de ser editadas, se envían al correo electrónico que el **turista de contacto** haya registrado en el **formulario de confirmación de reserva**.

Las fotografías son enviadas por medio de una carpeta drive. El tiempo de espera para el envío de las fotografías es hasta 5 días hábiles desde el desarrollo del tour.

Cada turista debe descargar y respaldar sus fotografías, debido a que periódicamente por un tema de espacio (pasado un mes), borramos las carpetas del drive y no nos quedamos con respaldos.



2.- Condiciones y recomendaciones Tour Silver en la Mano del Desierto (tour nocturno).

2.1.- Ubicación Geográfica: La mano del Desierto se encuentra a 75 km al sur de Antofagasta.

2.2.- Qué llevar: Ropa abrigada, gorro para el frío, Chaqueta, ropa cómoda En caso de no contar con chaquetas, informar al tour operador antes del inicio del tour (antes de pasarlos a buscar, para poder facilitar un abrigo).

2.3.- Baños: No hay en la Escultura. En la ruta, se encuentra un servicentro en donde regularmente hay baños disponibles.

2.4.- Recomendaciones:

- Evitar el maquillaje excesivo en la cara (para una mejor astrofotografía).
- Evitar bultos innecesarios (bolsas, bolsos y maletas grandes). En caso de necesitar transportar una maleta o un bolso grande, informar previamente al tour operador.
- Evitar el uso de ropa blanca completa o con brillo (para una mejor astrofotografía).

2.5.- Condiciones climáticas Tour SILVER:

- Las condiciones climáticas en la Mano del Desierto son impredecibles y no contamos con la forma de saber con exactitud cuáles serán las condiciones meteorológicas durante el desarrollo de algún tour.
- Destacamos que el clima de la ciudad de Antofagasta es diferente al que se encuentra en la Mano del Desierto, debido a la distancia y ubicación geográfica de la escultura. Por lo tanto, por ejemplo, si la ciudad de Antofagasta se encuentra nublada, no significa que en el sector de la Mano del Desierto también se encuentre nublado.
- Los cielos de la Mano del Desierto, más de 300 días al año se encuentran despejados y por la misma razón, son reconocidos a nivel mundial.



- En caso de NO existir las condiciones climáticas para el desarrollo de la astrofotografía, damos la posibilidad de reprogramar un nuevo tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles). En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestras **Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.).
- En nuestros tours astrofotográficos, también está considerada la observación con telescopio, dicha observación queda sujeta a la intensidad de viento y a las condiciones naturales en general, que puedan existir en el lugar durante el desarrollo del tour.

2.6.- Condiciones naturales en Astrofotográfico Silver:

Por los movimientos del planeta Tierra, no siempre vemos el mismo cielo y por lo mismo, no siempre se ven los mismos elementos (galaxias, estrellas, planetas, constelaciones, etc.).

Nuestros tours astrofotográficos dependen del ciclo lunar. Cuando hay por sobre un 25% de luz lunar durante el horario del tour, el cielo se ve más claro, por tal motivo, el cielo no se nota tan estrellado porque la Luna es contaminación lumínica. Puedes consultarnos antes de realizar la reserva sobre el porcentaje de luz en la fecha o el rango de fechas en que le gustaría tomar el tour.

2.7.- Ante el exceso de visitantes externos y/o actividades masivas durante un tour en el sector de la Mano del Desierto durante la noche.

En algunos días la Mano del Desierto es altamente visitada y, por consiguiente, se produce una gran cantidad de contaminación lumínica, lo que dificulta o impide la fotografía de los astros junto a la escultura. Ante esta situación en primer lugar, se intentará sacar de todas maneras las fotografías correspondientes con la Mano del Desierto. De no poder realizar las fotografías con la escultura por la situación anteriormente mencionada, se sacarían las astrofotografías que le corresponden a los turistas sin la escultura, pero con el cielo estrellado en algún lugar del mismo sector en que no afecte la contaminación lumínica de los otros visitantes. Ante este caso, también damos la posibilidad de reprogramar el tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles). En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestras **Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.)



3.- Condiciones y recomendaciones Tour Platinum (Mirador Caleta el Cobre + Mano del Desierto).

3.1.- Ubicación geográfica: Mano del Desierto 75 km al sur de Antofagasta y Mirador Caleta el cobre 88 km al sur de Antofagasta.

3.2.- Qué llevar: Ropa abrigada, gorro para el frío, Chaqueta, ropa cómoda En caso de no contar con chaqueta, informar al tour operador antes del inicio del tour (antes de pasarlos a buscar para poder facilitar abrigo).

3.3.- Baños: No hay en la Mano del Desierto y tampoco en el Mirador Caleta el Cobre. En la ruta, se encuentra un servicentro en donde regularmente hay baños disponibles.

3.4.- Recomendaciones:

- Evitar el maquillaje excesivo en la cara (para una mejor astrofotografía).
- Evitar bultos innecesarios (bolsas, bolsos y maletas grandes). En caso de necesitar transportar una maleta o un bolso grande, informar previamente al tour operador.
- Evitar el uso de ropa blanca completa o con excesivo brillo (para una mejor astrofotografía).

3.5.- Condiciones climáticas Tour Platinum:

- No se consideran reprogramaciones ni devoluciones de dinero en caso de no producirse el "efecto de mar de nubes" (vaguada costera) en el sector del Mirador Caleta el Cobre, esto porque lo ofrecido en este tour, es ver el "atardecer" en este sector. El efecto de mar de nubes, es un espectáculo natural y adicional a nuestro itinerario.
- Las condiciones climáticas en la Mano del Desierto son impredecibles y no contamos con la forma de saber con exactitud cuáles serán las condiciones meteorológicas durante el desarrollo de algún tour.
- Destacamos que el clima de la ciudad de Antofagasta es diferente al que se encuentra en el Mirador Caleta el Cobre y la Mano del Desierto, debido a sus distancias y ubicaciones geográficas. Por lo tanto, por ejemplo, si la ciudad de Antofagasta se encuentra nublada, no



Tucknar Tour

significa que en el sector de la Mano del Desierto o en el Mirador Caleta el Cobre también esté nublado.

- Los cielos de la Mano del Desierto, más de 300 días al año se encuentran despejados y por la misma razón, son reconocidos a nivel mundial.

- En caso de NO existir las condiciones climáticas para el desarrollo de la astrofotografía, damos la posibilidad de reprogramar un nuevo tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles). En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestros servicios de **Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.)

- En nuestros tours astrofotográficos, también está considerada la observación con telescopio, dicha observación queda sujeta a la intensidad de viento y en general a las condiciones naturales que puedan existir en el lugar durante el desarrollo del tour.

3.6.- Condiciones naturales en Astrofotográfico Platinum:

Por los movimientos del planeta Tierra, no siempre vemos el mismo cielo y por lo mismo, no siempre se ven los mismos elementos (galaxias, estrellas, planetas, constelaciones, etc.).

Nuestros tours astrofotográficos dependen del ciclo lunar. Cuando hay por sobre un 25% de luz lunar durante el horario del tour, el cielo se ve más claro, por tal motivo, el cielo no se nota tan estrellado debido a que la Luna es contaminación lumínica. Puedes consultarnos antes de realizar la reserva sobre el porcentaje de luz que habría durante la fecha o el rango de fechas en que le gustaría tomar el tour.

3.7.- Ante el exceso de visitantes externos y/o actividades masivas durante un tour en el sector de la Mano del Desierto durante la noche.

En algunos días la Mano del Desierto es altamente visitada y, por consiguiente, se produce una gran cantidad de contaminación lumínica, lo que dificulta o impide la fotografía de los astros junto a la escultura. Ante esta situación en primer lugar, se intentará sacar de todas maneras las fotografías correspondientes con la Mano del Desierto. De no poder realizar las fotografías con la escultura por la situación anteriormente mencionada, se sacarían las astrofotografías que le corresponden a los turistas sin la escultura, pero con el cielo estrellado en algún lugar del mismo sector en que no afecte la contaminación lumínica de los otros visitantes. Ante este caso, también damos la posibilidad de reprogramación del tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles). En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestras **Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.)



4.- Condiciones y recomendaciones Tour Astrofotográfico Chacabuco.

4.1.- Ubicación geográfica: Chacabuco se encuentra a 98 km al noreste de Antofagasta.

4.2.- Qué llevar: Ropa abrigada, gorro para el frío, Chaqueta, ropa cómoda En caso de no contar con chaquetas, informar al tour operador antes del inicio del tour (antes de pasarlos a buscar para poder facilitar el abrigo).

4.3.- Baños: Si hay baños en la Ex Oficina Salitrera Chacabuco.

4.4.- Recomendaciones:

- Evitar el maquillaje excesivo en la cara (para una mejor astrofotografía).
- Evitar bultos innecesarios (bolsas, bolsos y maletas grandes). En caso de necesitar transportar una maleta o un bolso grande, informar previamente al tour operador.
- Evitar el uso de ropa blanca completa o con brillo excesivo (para una mejor astrofotografía).

4.5.- Condiciones climáticas Tour Astrofotográfico Chacabuco:

- Las condiciones climáticas en la Ex Oficina Salitrera Chacabuco son impredecibles.
- Destacamos que el clima de la ciudad de Antofagasta es diferente al que se encuentra en la Ex Oficina Salitrera Chacabuco, debido a la distancia y ubicación geográfica del lugar. Por lo tanto, por ejemplo, si la ciudad de Antofagasta se encuentra nublada, no significa que en Chacabuco también esté nublado.
- Los cielos de la Ex Oficina Salitrera Chacabuco, más de 300 días al año se encuentran despejados y por la misma razón, son reconocidos a nivel mundial.
- En caso de NO existir las condiciones climáticas para el desarrollo de la astrofotografía, damos la posibilidad de reprogramar un nuevo tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles). En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestros Servicios de **Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.)



- En nuestros tours astrofotográficos, también está considerada la observación con telescopio, dicha observación queda sujeta a la intensidad de viento y las condiciones naturales e general que puedan existir en el lugar durante el desarrollo del tour.

4.6.- Condiciones naturales en Astrofotográfico Chacabuco:

Por los movimientos del planeta Tierra, no siempre vemos el mismo cielo y por lo mismo, no siempre se ven los mismos elementos (galaxias, estrellas, planetas, constelaciones, etc.).

Nuestros tours astrofotográficos dependen del ciclo lunar. Cuando hay por sobre un 25% de luz lunar durante el horario del tour, el cielo se ve más claro, por tal motivo, el cielo no se nota tan estrellado porque la Luna es contaminación lumínica. Puedes consultarnos antes de realizar la reserva sobre el porcentaje de luz en la fecha o el rango de fechas en que le gustaría tomar el tour.

4.7.- Ante actividades masivas durante un tour en el sector de la Ex Oficina Salitrera Chacabuco:

El acceso de luces produce una gran cantidad de contaminación lumínica, lo que dificulta o impide la fotografía de los astros. Ante esta situación en primer lugar, se intentará sacar de todas maneras las fotografías correspondientes (se contemplan 3 astrofotografías por persona). De no poder realizar las fotografías por la situación anteriormente mencionada, se sacarían las astrofotografías que le corresponden a los turistas, pero con el cielo estrellado en algún lugar del mismo sector en que no afecte la contaminación lumínica de los otros visitantes. Ante este caso, también damos la posibilidad de reprogramación del tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles). En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestros **Servicios de Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.).



5.- Condiciones y recomendaciones Tour Mano del Desierto durante el día.

5.1.- Ubicación Geográfica: La mano del Desierto se encuentra a 75 km al sur de Antofagasta.

5.2.- Qué llevar: Ropa cómoda, gorro para el sol, bloqueador solar.

5.3.- Baños: No hay en la Escultura. En la ruta, se encuentra un servicentro en donde regularmente hay baños disponibles.

5.4.- Recomendaciones:

- Evitar bultos innecesarios (bolsas, bolsos y maletas grandes). En caso de necesitar transportar una maleta o un bolso grande, informar previamente al tour operador.

5.5.- Condiciones climáticas Mano del desierto durante el día:

- Las condiciones climáticas en la Mano del Desierto son impredecibles y no contamos con la forma de saber con exactitud cuáles serán las condiciones meteorológicas durante el desarrollo de algún tour.

- Destacamos que el clima de la ciudad de Antofagasta es diferente al que se encuentra en la Mano del Desierto, debido a la distancia y ubicación geográfica de la escultura. Por lo tanto, por ejemplo, si la ciudad de Antofagasta se encuentra nublada, no significa que en el sector de la Mano del Desierto también se encuentre nublado.

- Durante el día mayoritariamente en el sector de la Mano del Desierto, el sol se presenta con gran intensidad.

5.6.- Ante el exceso de visitantes externos y/o actividades masivas durante un tour en el sector de la Mano del Desierto durante el día:

En algunos días la Mano del Desierto es altamente visitada y esto dificulta o impide la fotografía con la escultura. Ante esta situación en primer lugar, se intentará sacar de todas maneras las fotografías correspondientes con la Mano del Desierto (se contemplan 3



fotografías por persona). De no poder realizar las fotografías con la escultura sin personas o eventos por la situación anteriormente mencionada, se sacarían las fotografías que le corresponden a los turistas sin la escultura o se sacarían con el escenario y/o manifestación cultural (en caso de que la hayan). Ante este caso, también damos la posibilidad de reprogramar el tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles). En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestros **Servicios de Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.).



6.- Condiciones y recomendaciones Tour Sunset Mirador Caleta el Cobre.

6.1.- Ubicación geográfica: Mirador Caleta el cobre 88 km al sur de Antofagasta.

6.2.- Qué llevar: Ropa abrigada, gorro para el frío, Chaqueta, ropa cómoda En caso de no contar con chaqueta, informar al tour operador antes del inicio del tour (antes de pasarlos a buscar).

6.3.- Baños: No hay en el Mirador Caleta el Cobre. En la ruta, se encuentra un servicentro en donde regularmente hay baños disponibles.

6.4.- Recomendaciones:

- Evitar bultos innecesarios (bolsas, bolsos y maletas grandes). En caso de necesitar transportar una maleta o un bolso grande, informar previamente al tour operador.

6.5.- Condiciones climáticas Tour Sunset Mirador Caleta el Cobre:

- No se consideran reprogramaciones ni devoluciones de dinero en caso de no producirse el "efecto de mar de nubes" (vaguada costera) en el sector del Mirador Caleta el Cobre, esto porque lo ofrecido en este tour, es ver el "atardecer" en este sector. El efecto de mar de nubes, es un espectáculo natural y adicional a nuestro itinerario.

- Destacamos que el clima de la ciudad de Antofagasta es diferente al que se encuentra en el Mirador Caleta el Cobre, debido a sus distancias y ubicaciones geográficas. Por lo tanto, por ejemplo, si la ciudad de Antofagasta se encuentra nublada, no significa que en el sector de la Mano del Desierto o en el Mirador Caleta el Cobre también esté nublado.



7.- Condiciones y recomendaciones Tours Chacabuco durante el día.

7.1.- Ubicación geográfica: Chacabuco se encuentra a 98 km al noreste de Antofagasta.

7.2.- Valor de entrada durante el día: \$2.500 CLP por persona.

7.3.- Qué llevar: gorro para el sol, Chaqueta, bloqueador solar, valor de la entrada en efectivo, agua.

7.4.- Baños: Si hay baños en la Ex Oficina Salitrera Chacabuco.

7.5.- Recomendaciones:

- Evitar bultos innecesarios (bolsas, bolsos y maletas grandes). En caso de necesitar transportar una maleta o un bolso grande, informar previamente al tour operador.

7.6.- Condiciones climáticas Tour Chacabuco durante el día:

- Las condiciones climáticas en la Ex Oficina Salitrera Chacabuco son impredecibles.

- Destacamos que el clima de la ciudad de Antofagasta es diferente al que se encuentra en la Ex Oficina Salitrera Chacabuco, debido a la distancia y ubicación geográfica del lugar. Por lo tanto, por ejemplo, si la ciudad de Antofagasta se encuentra nublada, no significa que en Chacabuco también esté nublado.

7.7.- Ante actividades masivas durante un tour en el sector de la Ex Oficina Salitrera Chacabuco:

Ante esta situación, damos la posibilidad de reprogramar el tour sin costo adicional (según nuestros días y cupos disponibles) en caso de que no se pueda ingresar a la Ex Oficina Salitrera. En ningún caso habría devolución de dinero. Reprogramación no aplicable en nuestros **Servicios de Prestaciones Especiales** (servicios de reservas sobre 15 personas, hechas para grupos de cursos, empresas, agrupaciones etc.).



8.- Condiciones y recomendaciones City Tour por Antofagasta:

8.1.- Ubicación geográfica:

Hito Trópico de Capricornio: 28 km al norte de la ciudad de Antofagasta.

Monumento Natural la Portada: 18 km al norte de la ciudad de Antofagasta.

Barrio Histórico: Centro de Antofagasta.

Ruinas de Huanchaca: Centro sur de Antofagasta.

8.2.- Valor de entradas:

Hito Trópico de Capricornio / Monumento Natural la Portada / Barrio histórico: Gratis.

Ruinas de Huanchaca: Gratis. Entrada a Museo de Huanchaca (opcional) \$2.000 por persona.

8.3.- Qué llevar: Ropa cómoda, gorro para el sol, polerón, bloqueador solar.

8.4.- Baños:

Hito Trópico de Capricornio / Monumento Natural la Portada / Barrio histórico: no

Ruinas de Huanchaca: si

8.5.- Recomendaciones:

- Evitar bultos innecesarios (bolsas, bolsos y maletas grandes). En caso de necesitar transportar una maleta o un bolso grande, informar previamente al tour operador.

8.6.- Ante actividades masivas o cierres administrativos durante el tour en algunos de los lugares que se visitan:

El tour no garantiza la visibilidad y la entrada del o los lugares planificados a visitar, dado que las condiciones naturales, administrativas o de viaje en cada lugar turístico lo pueden impedir. Ante esta situación no hay devolución de dinero, ni reprogramación.



9.- Condiciones y recomendaciones Tours San Pedro de Atacama desde Antofagasta:

Horas de viaje: 3 horas y 30 minutos aproximadamente, para llegar a San Pedro de Atacama desde Antofagasta.

La altura del pueblo San Pedro de Atacama es de 2.400 msnm. Aproximadamente.

Modalidad: Según previa coordinación con cada interesado.

Día inicio de la actividad: Según previa coordinación con cada interesado

Retorno: Según previa coordinación con cada interesado.

Hora de inicio: Pick up entre las 7:00 am y las 7:30 am.

El tour no garantiza la visibilidad y la entrada del o los lugares planificados a visitar, dado que las condiciones naturales, administrativas o de viaje en cada lugar turístico pueden impedir.

Qué llevar:

Polerón, bloqueador solar, anteojos de sol, calzado cómodo, sandalias, dinero en efectivo, toalla, traje de baño, jockey, Chaqueta, gorro de lana, ropa ligera y cómoda, dinero en efectivo.

Itinerario:

Según previa coordinación con cada interesado.



10.- Condiciones y recomendaciones Prestaciones especiales:

Realizamos una serie de tours por la región de Antofagasta según nuestras propuestas y también por medio de servicios de **“Prestaciones Especiales”** diseñados según el interés y necesidad del grupo.

Nuestras **Prestaciones Especiales** están dirigidas a grupos de sobre 15 personas y se rigen bajo lineamientos propios, los cuales surgen ante la necesidad transparentar nuestros servicios y poder gestionar de forma óptima, establecer acuerdos con alianzas y compromisos que puedan ir surgiendo en el proceso de organización en estos tipos de actividades.

Los itinerarios, cantidad de personas y lugares a visitar se deben coordinar en:

Correos electrónicos: contacto@tucknartour.com o contacto@tucknartour.cl

WhatsApp: +56942499159 / +56997164021

Los detalles de cada Prestación de Servicios especiales se presentan por medio de cotización según la solicitud indicada por el turista de contacto o encargado (a) del grupo.

Nuestros tours son fotográficos durante el día y/o tarde (sunset), y astrofotográficos durante los tours de noche.

10.1.- Documento de identificación por parte de los participantes:

Todo turista debe portar su cedula de identidad o su pasaporte en caso de ser extranjero.

10.2.- Turista de contacto:

Es aquella persona que realiza el contacto y la reserva por cualquiera de nuestros canales de comunicación oficiales.

10.3.- Canales de comunicación oficiales para información y reservas:

WhatsApp: +56942499159

+56997164021

Página web: www.tucknartour.cl



Instagram: @tucknar_tour_antofagasta

Facebook: Tucknar Tour Antofagasta

Tucknar Tour

TikTok: @tucknar.tour

Correo electrónico: contacto@tucknartour.com

contacto@tucknartour.cl

diego.torres@tucknartour.com

Es importante que los turistas solo utilicen estos canales para establecer comunicación con Tucknar Tour y así evitar posibles fraudes o engaños.

10.4.- Reservas:

Previo a la reserva, se debe coordinar la fecha del tour por cualquiera de nuestros **canales de comunicación oficial** (detallados en el punto 10.3 de estas condiciones).

Para las reservas de los servicios de prestaciones especiales, solicitamos el pago del valor total del tour vía transferencia o efectivo.

En caso de reservar por transferencia, el **Turista de contacto** debe enviarnos por el **canal de comunicación oficial** en donde se estableció contacto, el comprobante de transferencia o solicitar un encuentro presencial para la entrega de dinero en efectivo.

Luego de la recepción del comprobante de transferencia o el dinero en efectivo (según haya sido la realizada la reserva, se le envía al turista de contacto un **formulario de confirmación reserva de Prestaciones Especiales**, para que ingrese los datos requeridos.

IMPORTANTE: Al no responder el **formulario de confirmación de reserva de Prestaciones Especiales** que se le envía al **turista de contacto** una vez que recibimos el pago, la reserva NO quedará confirmada y puede correr el riesgo de que los cupos reservados sean usados por otros turistas. Ante esta situación no nos hacemos responsables por la pérdida de los cupos.



Solo el **turista de contacto** debe llenar el **formulario de confirmación de reserva de prestaciones Especiales** registrando los datos de él y el resto de los participantes considerados en su reserva.

10.4.1.- Valores de las reservas: Nuestros tours presentan diferentes valores según la cantidad de personas.

10.5.- Punto de encuentro y tiempos de espera en la recogida de los turistas al inicio del tour (pick up):

A nuestros servicios de Prestaciones Especiales, incluimos el traslado de los turistas a los lugares o destinos correspondientes según el tour reservado.

Unos 30 a 20 minutos antes de llegar al punto de encuentro, el tour operador le informa al turista **de contacto** por medio de llamada telefónica y/o mensaje desde alguno de nuestros **canales de comunicación oficiales** el tiempo aproximado de llegada al punto de encuentro. Es responsabilidad del **turista de contacto** estar atento y tener su móvil activo ante el llamado o envío de mensaje por parte del tour operador.

10.5.1.- Tiempo de espera desde la llegada del tour operador al punto de encuentro: El tiempo de espera para que el o los turistas lleguen y se suban al vehículo desde que el tour operador llega al lugar de recogida, es de 30 minutos máximo, pasado ese tiempo el tour operador se deberá retirar del lugar. La llegada del tour operador al punto de encuentro será coordinada con el turista de contacto.

En caso de que uno o algunos turistas pierdan el cupo al no presentarse en el tiempo estipulado, en los servicios de Prestaciones Especiales no existiría en ningún caso posibilidad de reprogramación o devolución de dinero.

10.6.- Qué llevar:

Para actividades durante el día y la tarde: Ropa cómoda, gorro para el sol, polerón, bloqueador solar, botella para recarga de agua.

Para actividades durante la noche: Ropa abrigada, gorro para el frío, Chaqueta, ropa cómoda En caso de no contar con chaqueta, informar al tour operador antes del inicio del tour (antes de pasarlos a buscar).



10.7.- Ante la pérdida de objetos personales durante el tour por parte del turista:

Tucknar Tour no se hace responsable de ninguna manera ante la pérdida de objetos personales por parte algún turista durante el desarrollo y traslado de un tour.

10.8.- Ante el olvido de objetos personales por parte del turista en algunos de nuestros vehículos:

Será de exclusiva responsabilidad del turista.

Si existe la posibilidad de que el tour operador vaya a dejar el objeto que se haya dejado olvidado en el vehículo dentro del sector urbano de Antofagasta, se solicitará un cargo por concepto de envío, previo a la entrega. El valor del cargo corresponderá según la distancia de donde se deba ir a dejar el objeto:

- Norte de Antofagasta (desde costa laguna a Nicolás tirado) \$15.000.-
- Centro norte de Antofagasta (desde Nicolás tirado a Salvador allende) \$20.000.-
- Centro de Antofagasta (desde Salvador Allende hasta Díaz gana) \$25.000.-
- Sur de Antofagasta (desde Díaz gana hasta UCN) \$30.000.-
- Extremo sur de Antofagasta (desde UCN hasta Caleta Coloso) \$35.000.-
- Cerro moreno sector norte \$5.000 adicionales.

El turista también tendrá la opción de retirar personalmente o enviar a alguna otra persona a buscar el objeto olvidado al lugar y horario que indique el tour operador (será exclusiva responsabilidad del turista dicho envío).

Importante: la gestión de envío de objetos olvidados dentro de la ciudad de Antofagasta, queda sujeta al tiempo y disposición del tour operador.

10.8.1.- Envío de objetos olvidados a otra ciudad dentro de Chile: El turista deberá pagar previo al envío un cargo a Tucknar Tour de \$25.000 adicionalmente a el valor del costo de envío a cargo de una empresa externa.

En ningún caso a Tucknar Tour le corresponderá la responsabilidad ante la pérdida o deterioro del objeto durante su envío.

Importante: la gestión de envío de objetos olvidados a otra ciudad dentro de Chile, queda sujeta al tiempo y disposición de Tucknar Tour.

10.8.2.- Envío de objetos olvidos fuera de Chile: Tucknar Tour no gestiona y no hace envíos de objetos olvidados fuera de Chile.



10.9.- Reprogramaciones:

Toda reprogramación debe ser solicitada **exclusivamente por el turista de contacto**, dicha solicitud estará sujeta a la disponibilidad de Tucknar Tour.

Las reprogramaciones se pueden coordinar por medio de los correo electrónicos contacto@tucknartour.cl o contacto@tucknartour.com también podrá coordinar reprogramaciones por medio número de WhatsApp +56942499159

Cualquier error en la selección de fecha, horario y/o número de turistas al momento de la reserva, es de exclusiva responsabilidad del pasajero, estos casos el turista se tendrá que acoger a nuestras condiciones de anulaciones o reprogramaciones.

10.9.1.- Tiempo válido para reprogramación en los Servicios de prestaciones especiales: 7 días antes del tour. Pasada esa fecha no habría posibilidad de reprogramación.

10.10.- Condiciones de Anulaciones por parte del pasajero:

Toda anulación deberá ser solicitada **exclusivamente por el turista de contacto** mediante correo electrónico a contacto@tucknartour.com o contacto@tucknartour.cl registrando su nombre, nombre del tour que se está anulando, fecha del tour que se está anulando y datos

bancario para la transferencia de devolución (en caso de que corresponda según nuestras condiciones de anulación).

10.10.1.- Solicitud de anulación por parte del turista y porcentaje de devolución:

- Con 20 o más días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 85% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 19 a 15 días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 75% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 14 a 8 días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 50% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 7 a 4 días de anticipación del momento del tour: Devolución de un 40% del monto pagado por concepto de reserva.
- Con 3 días hasta el momento del tour: No aplica devolución de dinero.



10.10.2.- Plazo para la devolución de dinero por solicitud de anulación por parte del turista: El plazo para la devolución de dinero en caso de que corresponda según nuestras condiciones de anulación señaladas anteriormente, es de 25 días (hábiles) a contar del envío de la solicitud al correo electrónico correspondiente.

10.10.3.- Costos asociados a la reserva en caso de anulación: En el caso de que se haya realizado cualquier gasto por parte de Tucknar Tour para la ejecución de la actividad o cargos en los medios de pago y se solicite por parte del turista la anulación, dicho gasto y/o cargo se descontará del porcentaje que le corresponde al turista en la devolución por anulación de la reserva.

10.10.4.- Anulación del tour por parte de Tucknar Tour: Ante la imposibilidad de realizar el tour por fuerza mayor, Tucknar Tour informará al turista previo al desarrollo de la actividad haciendo la devolución del 100% del valor pagado en caso de que corresponda. Dicha devolución.

El plazo de devolución al turista ante la anulación del tour por parte de Tucknar Tour es dentro de los 5 días hábiles desde que se le informa al turista la anulación del tour.

10.11.- Condición física, vestimenta y equipamiento:

En caso de que un participante no cuente con la vestimenta requerida, y esto impida su participación parcial o total en la actividad, no existirá reembolso del pago. En caso de que un turista tenga una enfermedad, restricción física o condición particular de salud, y para la misma no se recomiende ni aconseje la participación en la actividad, será responsabilidad del turista cualquier malestar, accidente o repercusión futura de salud que esto pueda provocar.

10.12.- Vehículos de transporte en las Prestaciones de servicios especiales:

- Hyundai Santa Fe, full equipo, capacidad 6 pasajeros + 1 conductor.
- Suzuki Grand Vitara, full equipo, capacidad 3 pasajeros + 1 conductor.
- Ford Eco sport, full equipo, capacidad 4 pasajeros + 1 conductor.
- Hyundai H1, full equipo, capacidad 8 pasajeros + 1 conductor.



De ser requerido y por la cantidad de participantes en la actividad, se gestionan buses y minibuses con empresas certificadas y externas a Tucknar Tour.

En caso de ser requerido la utilización de otro vehículo que este fuera de la descripción entregada, se les informará previamente a los turistas.

10.13.- Seguros:

Nuestros vehículos de cortesía, cuentan con su correspondiente seguro obligatorio. No incluimos seguros de asistencia de viaje o salud. Por tal motivo, en caso de que alguno de los participantes presente algún problema de salud o lesión durante el desarrollo de algún tour, esto tendría que ser cubierto de forma particular por cada participante de acuerdo a su cobertura o plan de salud (isapre o fonasa).

10.14.- Envío de fotografías:

Las fotografías luego de ser editadas, se envían al correo electrónico que el **turista de contacto** haya registrado en el **formulario de confirmación de reserva**.

Las fotografías son enviadas por medio de una carpeta drive.

El tiempo de espera para el envío de las fotografías es hasta 5 días hábiles desde el desarrollo del tour.

Cada turista debe descargar y respaldar sus fotografías, debido a que periódicamente por un tema de espacio borramos las carpetas del drive y no nos quedamos con respaldos.

La cantidad de fotografías (individuales y/o grupales) se establecen en la cotización presentada a cada interesado.

Correo: contacto@tucknartour.com / WhatsApp: (+56) 9 42499159

www.tucknartour.cl