

TERMINOS Y CONDICIONES COMPRA ON LINE TRAVEL SECURITY S.A.

TRAVEL SECURITY S.A. en adelante también "TRAVEL SECURITY" y/o "la Agencia" le da la bienvenida y agradeciendo su preferencia le invita a tener presente al momento de efectuar su compra, lo siguiente:

1.- Es importante que nos proporcione sus datos reales y fidedignos, pues solo así podremos mantenernos comunicados con usted y prestarle un mejor servicio.

2.- Leyendo estos términos y condiciones podrá hacer una mejor elección y estar informado de lo que está comprando. Estas condiciones se las enviaremos impresas junto a su e-ticket y/o voucher.

3.- Usted como consumidor tiene el deber de informarse sobre la documentación que necesita para poder realizar sin problemas su viaje.

Verifique con tiempo si requiere pasaporte, visa requeridas y vigencias mínimas según su nacionalidad, vacunas y otras exigencias médicas para todos los países que incluya su itinerario, permisos notariales y libretas de familia para menores de edad, Cédula de identidad y Pasaportes con fecha de expiración superior a 6 meses, u otras exigencias de documentos tanto para los países de destino, como países en tránsito. Si requiere de algo de lo anterior y no dispone de ello, haga los trámites necesarios para obtenerlos con anticipación.

Es importante mencionar que en algunos itinerarios de vuelos donde hay escalas pueden existir países en que a pesar de estar en tránsito debe hacer migración por lo que infórmese de esta situación y de los documentos que será necesario presentar. A modo de ejemplo si usted es chileno y viaja desde Chile con cédula de identidad a otro país del Mercosur, pero pasando por Panamá, deberá hacer migración y presentar su pasaporte, por lo que si no cuenta con este la Línea aérea en Chile no le dejará embarcar.

4.- En algunos países se requiere para el ingreso acreditar la contratación de un "Servicio de Asistencia en Viajes", el que debe ser adquirido por el pasajero en forma adicional.

Le recordamos que es de su responsabilidad la contratación del "Servicio de Asistencia en Viaje" para usted y sus acompañantes e informarse además de los destinos donde se requiere presentar y acreditar la contratación de este servicio en forma obligatoria, el que deberá adquirir en forma adicional.

5.- Antes de iniciar su viaje es importante que se informe sobre la situación de riesgos que puedan existir en él o los países que va a visitar, para lo cual le

recomendamos visite la página web del Ministerio de Relaciones Exteriores, en la sección relacionada con "Recomendaciones de viaje para chilenos que viajan al exterior" que proporciona recomendaciones de viaje para chilenos que viajan al exterior, según destinos.

6.- De la misma forma, le recomendamos informarse sobre las condiciones climáticas del país/países objeto de su viaje y/o de las Zonas Geográficas de Riesgo de Huracanes, pudiendo requerir dicha información a través del sitio web <http://espanol.weather.com/> o en el sitio web <http://www.tutiempo.net>.

***** * *****

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que se ejecuten y los contratos que celebren por medio de este sitio web, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile,

El acceso y uso de este sitio se rige por los términos y condiciones descritos a continuación y por la legislación Chilena y en especial por la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

TRAVEL SECURITY por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley N° 19.496.- Además, **TRAVEL SECURITY** adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual se encuentra disponible en el siguiente link https://www.ccs.cl/prensa/publicaciones/CodigoBuenasPracticas_02.pdf.

En consecuencia, todas las visitas y todos los actos y los contratos que se ejecuten realicen o celebren en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a esa legislación.

Asimismo, se señala que estos términos y condiciones no podrán modificarse sino en virtud de una nueva protocolización de nuevos términos y condiciones que regirán a partir de la fecha de la respectiva protocolización.

Los términos y condiciones contenidos en este sitio web, que regula la relación entre los usuarios y **TRAVEL SECURITY S.A, en adelante también" TRAVEL SECURITY" y/o "la Agencia"**, son los siguientes:

LAS PERSONAS NATURALES O JURIDICAS QUE NO ACEPTEN ESTOS TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN

CARACTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁN ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS.

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los términos y condiciones, previo utilización de este sitio.

1. SOBRE TRAVEL SECURITY S.A.

TRAVEL SECURITY S.A. , es una agencia de viajes que actúa como mandataria de las líneas aéreas en la contratación de pasajes aéreos; es intermediaria en la contratación de servicios de hoteles, de arriendo de automóviles y de otros operadores turísticos que proveen de servicios y productos a la Agencia; informa a sus clientes sobre las características y/o condiciones de los servicios; gestiona solicitudes de reservas y compras; recauda los valores correspondientes a los precios de los servicios y/o productos contratados; y, apoya en la búsqueda de soluciones, cuando se presenta una inquietud o inconveniente por parte del Usuario.

2. DERECHOS DE LOS USUARIOS QUE UTILIZAN EL SITIO TRAVELSECURITY.CL

El usuario que utilice este sitio, gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación Chilena sobre protección al consumidor vigente en el territorio de Chile y además los que se le otorgan en estos términos y condiciones.

El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N° 19.628.- sobre protección de datos de carácter personal.

La sola visita a este sitio en el cual se ofrecen determinados productos, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

3. CONTRATO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A TRAVES DE TRAVEL SECURITY.

Cuando el Usuario contrata un servicio de transporte, traslado, alojamiento, asistencia en viaje o arriendo de un vehículo, a través de **TRAVEL SECURITY**, debe pagar el equivalente a la suma del precio o tarifa del servicio y/o producto contratado o adquirido, más el cargo por servicio de intermediación cobrado por la Agencia. Del total recaudado por la Agencia esta última solo retiene el cargo por el servicio de intermediación. El precio por él o los servicios y/o productos pertenece a él o los proveedores finales.

Tenga presente que los precios de tarifas correspondientes a transporte, traslados, alojamientos y cualquier otro servicio turístico son determinados por el proveedor de los servicios, sin intervención de **TRAVEL SECURITY**. Estos pueden experimentar variaciones por razones de disponibilidad u otras causas que solo dependen de los proveedores finales.

Por este motivo es importante tener presente que los precios en este sitio web solo quedan fijos a partir del momento que se hace el pago y emisión de los boletos u órdenes de servicio, **en adelante vouchers**, y su facturación.

En el caso que los pasajes aéreos adquiridos y pagados por el Usuario a través de este sitio, no puedan emitirse por la Agencia por no estar disponibles debido a dificultades técnicas o fallas del sistema, o por cualquier circunstancia ajena a la Agencia, **TRAVEL SECURITY** no será responsable por cualquier daño, perjuicio o pérdida que dicha circunstancia pueda causar al Usuario o Consumidor. En este caso, la Agencia procederá a efectuar el reverso del pago efectuado por el Usuario, incluyendo el cargo de agencia, y le informará las alternativas disponibles.

4. CAPACIDAD DE ADQUIRIR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

La adquisición de los servicios y/o productos ofrecidos en este sitio o su reserva sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar. No podrán adquirir los servicios y/o productos o reservarlos las personas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. Si quien desee utilizar los servicios o adquirir los productos o efectuar su reserva fuere una persona jurídica, quien actúe en su representación debe tener capacidad para contratar a nombre de la entidad y de obligar a la misma en los términos de este Acuerdo.

5. MEDIOS DE PAGOS QUE SE PUEDEN UTILIZAR EN ESTE SITIO.

Los productos y servicios en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares, en virtud de convenios de fidelización u de ofertas de determinados productos o servicios, **sólo pueden ser pagados por el Usuario o Consumidor a través de Transbank con el sistema Web Payplus.**

Cuando el consumidor utiliza el **sistema web payplus** autoriza el cargo por precio y/o tarifa y el pago del cargo por el servicio de intermediación de la Agencia.

Si la compra se efectúa en cuotas con tarjeta de crédito debe tener presente que los intereses y/o impuestos que pudieren generar las compras en cuotas mediante tarjetas de crédito, dependerá de las condiciones que el consumidor haya pactado con cada banco o emisor de la tarjeta. Le recomendamos informarse de las

condiciones de uso y de interés de su tarjeta de crédito antes de utilizar la modalidad de compra en cuotas.

Los servicios que se formalizan por fuera del sitio o solicitudes realizadas al call center de la Agencia, es decir, que requieren la intervención de un Ejecutivo de Ventas, pueden ser cancelados con:

- a. Transferencia bancaria a la Agencia por el cliente que compra.
- b. Tarjeta bancaria, sólo emitidas en Chile, a través del Portal de pagos de Transbank denominado Webpay.cl e ir al rubro Agencias de Viajes y luego al establecimiento **TRAVEL SECURITY**.

Los pasajes y/o voucher por los servicios contratados se emitirán una vez que se haya verificado el pago íntegro del cliente por parte de la Agencia.

6. FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE COMPRA Y/O RESERVA.

El proceso de compra y/o reserva es activado por el Usuario cuando envía y autoriza a **TRAVEL SECURITY** a gestionar la compra y/o reserva, mediante el respectivo cargo a la tarjeta de crédito o débito por los sistemas proporcionados por la Agencia para estos efectos.

El sistema enviará un primer e-mail al Usuario informándole que su transacción está siendo procesada y dentro de las dos horas siguientes como máximo, le llegará un segundo e-mail con el e-ticket y/o vouchers de los servicios contratados.

Mientras la solicitud esté sujeta a confirmación y validación de la transacción (en espera del envío del segundo email), los valores pagados antes de la confirmación serán recibidos en concepto de reserva.

Si la solicitud de reserva no es confirmada, mediante el envío de un segundo e-mail con la emisión de los pasajes (e-ticket) u órdenes de servicios, **en adelante vouchers y su facturación**, las condiciones de los servicios podrían experimentar variaciones de horario, postergaciones y/o cancelaciones por instrucciones del proveedor final. De producirse alguna de estas variaciones, **TRAVEL SECURITY** procederá a efectuar el reverso del pago efectuado por el Usuario a su tarjeta de crédito o débito y le informará las alternativas disponibles. Sólo procederá a realizar nuevas reservas con los nuevos valores con la confirmación o aceptación por parte del Usuario.

Es importante destacar que cualquier reserva realizada en el sitio, para adquirir pasajes aéreos y noches de hotel son de reserva y pago simultáneo, por lo que **TRAVEL SECURITY** no puede respetar precios de servicios que no se paguen simultáneamente.

En los contratos ofrecidos por medio de este sitio, **TRAVEL SECURITY** informará al Usuario de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y pueda ser accesible al consumidor. Para tales efectos el consumidor dispondrá en caso que efectúe la compra en la zona privada del sitio por intermedio de clave, de todos los documentos de sus compras en forma directa.

El solo hecho de seguir los pasos que se indican en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente **TRAVEL SECURITY** ha cumplido con las condiciones de informar al consumidor. Indicará, además, su dirección de correo electrónico o postal y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío de los datos.

7. CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVES DE ESTE SITIO.

A través de este sitio web **TRAVEL SECURITY** realizará ofertas de productos y servicios, que pondrán ser aceptadas por el usuario, vía electrónica o telefónica y utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece para ello.

Toda aceptación de una oferta por parte del Usuario quedará sujeta a la condición suspensiva de que **TRAVEL SECURITY** valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio la confirmación y/o validación o verificación por parte de **TRAVEL SECURITY**, será requisito esencial para la formación del consentimiento.

Para validar la transacción **TRAVEL SECURITY** verificara:

- a. Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta por parte del Usuario de las especies o servicios en stock.
- b. Que las condiciones de la oferta son las efectivamente ofrecidas y no contiene errores en los servicios y/o precios.-
- c. Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el Usuario.
- d. Que los datos registrados por el Usuario en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta.

8. DERECHO A RETRACTO.

TRAVEL SECURITY le informa que en virtud de la norma del artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496.- sobre protección del consumidor, ha dispuesto que en las compras efectuadas a través de su Call Center y de este sitio web, **no opera** el derecho de retracto.

9. ANULACION O CAMBIO DE RESERVAS EFECTUADAS Y DEVOLUCIONES.

Los tickets aéreos no permiten cambios ni devoluciones. No son reembolsables, cancelables ni endosables. Todo posible cambio y devolución está sujeto a las políticas de la aerolínea, si ésta lo permitiese, se informa que podrá cobrar multas por cambios y devoluciones e incluso cobrar una diferencia en aquellos casos en que la tarifa que comprada ya no estuviere disponible.

Lo servicios terrestres (traslados, hoteles, rent a car) no permiten cambios ni devoluciones. Todo posible cambio y devolución está sujeto a las políticas del proveedor del servicios, si éste lo permitiese, se informa que podrá cobrar multas por cambios y devoluciones e incluso cobrar una diferencia en aquellos casos en que la tarifa que comprada ya no estuviere disponible

Al igual que las condiciones en que se prestan los servicios de transporte o alojamiento, la forma de proceder en caso de anulaciones por desistimiento o cambios de decisión del consumidor, también son determinadas por los proveedores finales.-

Estas condiciones están disponibles para su consulta en el sitio web o consultando a través de nuestro email **asistenciaweb@security.cl**. Revíselas antes de comprar, pues hay servicios que no admiten cambios ni anulaciones (cancelaciones).

Es importante hacerle presente que en caso de anulaciones de reservas confirmadas, el cargo por servicio no está sujeto a reintegro, ya que corresponde a un servicio de intermediación que fue efectivamente prestado por **TRAVEL SECURITY**, diferente del servicio contratado con el proveedor final.

La postergación o adelanto de las fechas estipuladas en cada caso, se rigen por las modalidades, condiciones y disponibilidad de los distintos prestadores finales de los servicios, debiendo tener presente que ello puede significar el pago de una penalidad al prestador final.

Adicionalmente **TRAVEL SECURITY** no será responsable del incumplimiento, demora y/o cancelación del servicio, como resultado de un caso fortuito, incluyendo a modo de ejemplo, pandemias, disturbios civiles o disputas industriales, huelga, actos de autoridad gubernamental, fenómenos climático, motivos de seguridad, actos de guerra y atentados terroristas de cualquier naturaleza, sucedidos en los países involucrados en el ticket y/o servicios terrestres contratado.- Si el ticket aéreo y/o los servicios terrestres fueron pagados con tarjeta bancaria, el cliente deberá continuar pagando las cuotas pactadas.

Para solicitar devoluciones y cambios en caso que sea factible debe solicitarlo a través del e-mail asistenciaweb@security.cl o acercarse al Departamento de Venta Directa de TRAVEL SECURITY ubicado en avenida Andrés Bello N° 2225, de la comuna de Providencia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Republica de Chile, presentando el comprobante de la transacción impreso.

10. RESTRICCIONES Y REGULACIONES QUE PUEDEN AFECTAR A UN PASAJE AÉREO.

El Pasaje Aéreo que usted está comprando está sujeto a reglas y restricciones impuestas por la aerolínea transportadora. Por regla general los pasajes aéreos no son retornables, ni reembolsables, ni admiten cambios de fechas, de destinos y titular.- Si tiene dudas sobre las condiciones particulares de su pasaje, usted puede consultar antes de efectuar la compra llamando a la aerolínea o a nuestro centro de atención al cliente al fono **6005815100 desde celulares al (02) 25815100 en horario de Lunes a Viernes de 9 a 18 horas** o al e-mail asistenciaweb@security.cl.

Las reglas de la aerolínea transportadora que aplican son las referentes a la clase turista, tal como figuran en el sistema globalizador de la aerolínea y ninguna enmienda tanto por parte de la aerolínea como de un Ejecutivo de Ventas de **TRAVEL SECURITY** será válida, salvo que la misma le sea informada a usted en forma escrita.

En caso que la aerolínea transportadora haga una excepción y permita algún cambio en las fechas de viaje esto estará sujeto a los cargos y multas que la aerolínea determine y, **TRAVEL SECURITY** cobrará un cargo por servicio de intermediación de US\$ 45, incluido el impuesto al valor agregado.

A continuación le entregamos una síntesis de algunas de las restricciones o reglas que podrían afectar un pasaje aéreo.

a.- PENALIDADES: Las penalidades por cambios de fecha en tarifa económica pueden variar según aerolíneas, clase y ruta. Adicionalmente pueden existir diferencias tarifarias que puede cobrar la aerolínea asociados al cambio requerido. Existen tarifas que no permiten cambio de fecha ni devoluciones por disposición de la línea aérea. Sin embargo en este último caso usted tiene derecho a solicitar el reembolso de las tasas e impuestos no utilizados, pero el cargo por servicio cobrado por la Agencia no tiene derecho a devolución.

b.- CAMBIOS DE RUTA: No están permitidos por las aerolíneas.

c.- CAMBIOS DE NOMBRES: No están permitidos por las aerolíneas.

d.- MINIMOS Y MAXIMOS DE ESTADIA: Las tarifas pueden variar según el tiempo de estadía. Mínimo de estadía pueden ser desde un fin de semana que incluya con noche de sábado y máximos hasta 12 meses.

e.- STOP OVER: Por lo general las tarifas económicas no permiten Stop Over, se recomienda consultar que tarifas lo permiten.

f.- FRANQUICIAS DE EQUIPAJES Y CARGA: Todas las líneas aéreas tienen diferentes políticas de cobro de equipaje y carga. Infórmese antes de viajar.

g.- USO DEL PASAJE: Los vuelos o tramos que componen el itinerario deberán volarse en el orden consecutivo indicado. Por este motivo la Línea aérea podrá negar el embarque a un pasajero que no cumpla con el orden del itinerario antes referido o si el pasajero no ha volado alguno de los tramos indicados en su pasaje. Si no se vuela alguno de los tramos indicados en el itinerario, éste se cancelará en su totalidad, sin previo aviso no procediendo ningún tipo de reembolso. A modo de ejemplo y sin que esta condición se limite a este caso específico, si el pasajero no vuela el primer tramo que se especifica en el itinerario (entendiéndose como ida), este no podrá volar ningún otro (entendiéndose como vuelo de escala o de vuelta).

h.- TASAS DE EMBARQUE: Según fuera aplicable, le recordamos informarse sobre las tasas de embarque a pagar directamente en aeropuertos, que no están incluidas en las tarifas pagadas por usted.

11. VALIDEZ DE LAS OFERTAS CONTENIDAS EN ESTE SITIO.

Los precios de los servicios y productos disponibles en este sitio, mientras aparezcan en él, sólo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por **TRAVEL SECURITY**, tales como oficinas de venta directa o presencial.

12. PRIVACIDAD DE LA INFORMACION.

Para utilizar los servicios ofrecidos por **TRAVEL SECURITY** en este sitio, los Usuarios deberán facilitar determinados datos de carácter personal. Su información personal se procesa y almacena en servidores o medios magnéticos que mantienen altos estándares de seguridad y protección tanto física como tecnológica. Para mayor información sobre la privacidad de los datos personales y casos en los que será revelada la información personal, se pueden consultar las políticas de privacidad. Los datos referidos en estos términos y condiciones, tendrán como finalidad validar las órdenes de compra y/o reserva y para mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por **TRAVEL SECURITY** o con **GRUPO SECURITY S.A.**- Solo podrán ser entregados a las empresas filiales o relacionadas con **TRAVEL SECURITY**, en ningún caso serán traspasados a terceros. Dicha entrega será revocable por el usuario para lo cual deberá enviar un e-mail a asistenciaweb@security.cl indicando de que empresas filiales o relacionadas con **TRAVEL SECURITY** o **GRUPO SECURITY** no desea recibir información, lo que se aplicará a las 48 horas, contadas desde que se reciba el correo.

El Cliente autoriza expresamente a **TRAVEL SECURITY S.A.** para que pueda comunicar, compartir, transmitir y proporcionar en forma exclusiva a las empresas relacionadas de **GRUPO SECURITY S.A.**, según se define en el Artículo 100 de la Ley N° 18.045 y, en general, hacer tratamiento de sus datos de carácter personal de naturaleza no sensible, en los términos y condiciones establecidos en la Ley N° 19.628 sobre protección de datos privados y sus modificaciones, cuando ello fuere necesario o conveniente para la materialización o implementación de promociones, así como también para agilizar las respuestas o evaluaciones comerciales o la implementación de nuevos desarrollos tecnológicos que permitan al Cliente operar de manera integrada y eficiente en las diversas plataformas tecnológicas de **GRUPO SECURITY S.A** y sus empresas relacionadas. Asimismo, en este acto y por el presente instrumento, **TRAVEL SECURITY S.A.** declara que cumple con su obligación legal e informa al Cliente de modo expreso, preciso, claro e inequívoco, acerca de la existencia de un registro de datos personales en el cual se consignará la información proporcionada, **siendo TRAVEL SECURITY S.A., domiciliada en Avenida Andrés Bello N° 2233, oficina 0101, de la Comuna de Providencia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, República de Chile,** la responsable del registro. Esta autorización es válida y se hace extensiva también a todas las demás empresas relacionadas de **GRUPO SECURITY S.A.**, las cuales podrán a su vez comunicar, compartir, transmitir y proporcionar a **TRAVEL SECURITY S.A.** y, en general, a todas las empresas relacionadas de **GRUPO SECURITY S.A.**, la información antes señalada.

13. MODIFICACION DE INFORMACION.

TRAVEL SECURITY se reserva el derecho de modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con servicios, precios, disponibilidad de espacios y condiciones en cualquier momento y sin previo aviso, haciendo público en el sitio los términos modificados. Todos los términos modificados, entrarán en vigencia a las 24 horas de su publicación. Dentro de las 24 horas siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá comunicar por e-mail si no acepta las mismas, en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual. Vencido este plazo se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

14. INFORMACION PROPORCIONADA POR OTROS SITIOS WEB.

TRAVEL SECURITY no garantiza, ni avala, ni respalda de ninguna forma el acceso, información o contenido de cualquier otro sitio web o portal en los casos que dicho acceso se efectúe desde o hacia este, ya sea que dicho acceso se efectúe mediante link, banner o mediante cualquier dispositivo disponible en la red. De esta manera, **TRAVEL SECURITY**, carece de responsabilidad sobre la información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias que de ellos se deriven.

15. PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMO.

A continuación se establece el procedimiento que **TRAVEL SECURITY** seguirá en caso de reclamo de un consumidor:

a.- El consumidor podrá ingresar su reclamo en la sección **contáctanos/reclamos** del sitio web o enviarlo al correo electrónico asistenciaweb@security.cl. Se recomienda adjuntar de inmediato la copia de los antecedentes de respaldo, explicando lo ocurrido y formulando en términos claros y simples la solución que desea. De este modo será posible revisar el caso en forma más rápida y eficiente.

b.- **TRAVEL SECURITY** analizará el reclamo y dará respuesta al mismo correo electrónico del consumidor dentro de un plazo de 10 días hábiles a contar de la recepción de los antecedentes. En caso de requerir un plazo superior para recopilar antecedentes o más información, le informará al consumidor, especificando el plazo adicional.

c.- Si de la revisión de los antecedentes aparece procedente acoger en todo o parte el reclamo **TRAVEL SECURITY** así se lo informará al pagador y/o comprador y le enviará el correspondiente ***Recibo de Indemnización y Finiquito con Subrogación***, que es el documento donde se deja constancia de las condiciones del acuerdo y de cesiones de derechos del pasajero o cliente a **TRAVEL SECURITY**, con el fin que la Agencia, en caso de corresponder, se dirija contra el que resulte responsable. Lo anterior, sin perjuicio de que **TRAVEL SECURITY** ofrezca al consumidor una solución alternativa diferente a las peticiones formuladas.

d.- Si el consumidor, está de acuerdo con la propuesta de **TRAVEL SECURITY** deberá concurrir con el documento de ***Recibo de Indemnización y Finiquito con Subrogación*** enviado por la Agencia a firmar en las oficinas de **TRAVEL SECURITY**, ubicadas **en avenida Andrés Bello N° 2225, de la Comuna de Providencia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, Republica de Chile** e indicar sus datos de Cuenta Bancaria para efectuar la transferencia electrónica correspondiente en la fecha indicada en esa oportunidad.

e.- El consumidor dispondrá para reclamar bajo este procedimiento el mismo plazo establecido en el artículo 26 de la Ley N° 19.496 sobre protección del consumidor, es decir, 6 meses contados desde que se haya incurrido en la infracción respectiva.

16. ADMISIBILIDAD Y VALOR PROBATORIO DE LOS REGISTROS, ARCHIVOS Y CERTIFICADOS MAGNETICOS DIGITALES O ELETRONICOS.

En caso de divergencia o desacuerdo sobre la correcta prestación de los servicios o interpretación del presente Contrato, las partes no podrán cuestionar la admisibilidad probatoria de los e-mails, archivos, documentos o certificados magnéticos que den cuenta de fechas, horarios, envíos, recepción, contenido y cantidades de datos o información almacenada o transmitida entre las partes y respecto de terceros.

17. FALLAS EN EL SISTEMA.

TRAVEL SECURITY no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario o Consumidor, causado por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. **TRAVEL SECURITY** tampoco será responsable por cualquier virus que pudiere infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenido en el mismo. Los usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. **TRAVEL SECURITY** no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier circunstancia ajena a **TRAVEL SECURITY**, en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. **TRAVEL SECURITY** no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

18. ARBITRAJE.

Cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos términos y condiciones y con los actos y contratos antes referidos, se resolverá mediante arbitraje, por un árbitro arbitrador que las partes designarán de común acuerdo, y a falta de acuerdo será nombrado por la justicia ordinaria, debiendo en tal caso recaer la designación en un abogado que se haya desempeñado como profesor de Derecho Civil en las Universidades de Chile o Católica de Santiago por un período no inferior a dos años. Se exceptúan las acciones de cobro de las sumas que el cliente adeude y que podrán ejercer ante los Tribunales Ordinarios de Justicia. Se exceptúan de este arbitraje las acciones de cobranza que las empresas oferentes pudieren iniciar relacionadas con el precio de los bienes o servicios adquiridos en este sitio, las que se tramitarán ante los tribunales ordinarios de justicia.

19. REPRESENTANTES.

Para recibir cualquier presentación o reclamo relacionados con actos o contratos ejecutados o celebrados a través de este sitio, se designa a los señores **Alejandro**

Barra Luzoro y Álvaro Castilla Fernández, ambos domiciliados en Avenida Andres Bello N° 2233, oficina 0101, de la Comuna de Providencia, Ciudad de Santiago, República de Chile.

20. DOMICILIO.

Se fija como domicilio de **TRAVEL SECURITY S.A**, el ubicado **en Avenida Andrés Bello N° 2233, oficina 0101, de la Comuna de Providencia, Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, República de Chile.**

21. PARA CONTACTARNOS.

Si tiene dudas sobre esta "**Declaración de Términos y Condiciones**", prácticas de **TRAVEL SECURITY**, o sus operaciones con la página **travelsecurity.cl**, puede contactarnos a través de la sección "**Contáctenos**" de esta página.

Se deja constancia que estos "**Términos y Condiciones**" han sido otorgados por **TRAVEL SECURITY S.A.**, con fecha **9 de enero de 2018**, y dejan sin efecto legal cualquier otro "**Términos y Condiciones**" otorgado con anterioridad, y han sido protocolizados con esta misma fecha, en la Notaría de Santiago, de don Iván Torrealba Acevedo, ubicada en calle Huérfanos N° 979, Oficina 501, de la comuna y Ciudad de Santiago, Región Metropolitana, bajo el protocolizado N° 125, repertorio N° 2577-2018 de fecha 9 de enero de 2018.-