

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Versión: 1

Fecha: Enero 2023

PRIMERO: GENERALIDADES.

Este documento regula los términos y condiciones bajo los cuales Ud. tiene derecho a acceder y usar los servicios del sitio Web www.clubmed.cl y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en el sitio web.

En este sitio Web podrá usar, sin costo, el software y las aplicaciones para equipos móviles que permitan navegar, visitar, comparar y si lo desea, adquirir los bienes o servicios que se exhiben aquí.

Le recomendamos que lea detenidamente estas Condiciones e imprima o guarde una copia de las mismas en la unidad de disco local para su información.

Estos Términos y Condiciones serán aplicados y se entenderán incorporados en cada uno de los contratos que celebre con Club Med por medio de este sitio web.

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute y los contratos que celebre por medio de este sitio web, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores y el Decreto Nº 6, de 21 de enero de 2021, del Ministerio de Economía (Reglamento de Comercio Electrónico).

Club Med por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley 19.496 y el Reglamento de Comercio Electrónico. Además, Club Med 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.ecommerceccs.cl/wp-content/uploads/2021/12/CBBPP-2021.pdf>

SEGUNDO: COMUNICACIONES.

Para la comunicación de cualquier presentación, consulta o reclamo a propósito del uso de este sitio, o los contratos que en él se lleven a cabo, Club Med, 30-59994215-3 designa como representante especial a Mónica Eva Martínez, Gerente de Administración & Finanzas, disponible en el correo consultas.latam@clubmed.com; y en el teléfono de Servicio al Cliente al 0810-112-2633, ambos domiciliados para estos efectos en calle Cerrito 1186, Ciudad de Buenos Aires, Argentina. Su personería para actuar por Club Med consta en escritura pública del 18 de octubre de 2022, otorgada en la notaría de Matías Hierro Dorrego (MAT 5080).

Club Med se pondrá en contacto con usted a través de correo electrónico o teléfono, según su preferencia de contacto indicada en el proceso de contratación.

Club Med se obliga a que, en caso de enviarle información publicitaria o promocional, por correo electrónico u otro medio similar, ésta contendrá al menos la siguiente información:

- a) Identificación del mensaje, que lo haga reconocible como publicidad o comunicación promocional, en el campo de asunto del mensaje.
- b) Existencia del derecho del consumidor o usuario a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por Club Med y la obligación de Club Med de suspender esos envíos.
- c) Un procedimiento simple y eficaz para que el consumidor pueda hacer esa solicitud, indicando una dirección electrónica para estos efectos.
- d) La Identificación del anunciante con su denominación comercial.

Tratándose de publicidad *teaser*, se cumplirá con las obligaciones señaladas precedentemente en la medida que se identifique la agencia que realiza la misma.

Club Med cesará el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, a toda persona que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos.

TERCERO: LIBERTAD DE NAVEGACIÓN y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La mera visita de este sitio no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de contratar con la empresa para adquirir bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

Para aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario deberá hacer *click* donde el sitio web de Club Med ofrezca esta opción en la interfaz del usuario con la frase “he leído y aceptado” u otra equivalente que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

CUARTO: MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN DE LAS CONDICIONES.

Estos Términos y Condiciones podrán ser modificadas por Club Med cuando lo considere oportuno haciéndolo público en www.clubmed.cl la versión más actualizada.

Estas modificaciones serán comunicadas por Club Med a los usuarios que en la configuración de su cuenta hayan indicado que desean recibir notificaciones de los cambios de estos Términos y Condiciones.

QUINTO: REGISTRO.

El registro en el sitio y el uso de contraseña no es requisito obligatorio para contratar, sin embargo facilita el acceso personalizado, confidencial y seguro al sitio.

En caso de registrarse en el sitio, el usuario contará con una contraseña secreta de la cual podrá disponer e incluso modificar si así lo requiriera el usuario. Para activar la contraseña deberá completar el formulario de registro disponible en el sitio y enviarlo a Club Med haciendo *click* en el campo respectivo.

Respecto de la confidencialidad de la contraseña serán responsables el usuario y el administrador dentro del ámbito que a cada uno corresponda.

SEXTO: CÓMO CONTRATAR.

Para hacer compras o contratar servicios en este sitio deberá seguir los siguientes pasos haciendo *click* en el campo correspondiente:

1. Para iniciar el proceso de contratación es necesario que confirme haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones.
2. Seleccione el producto o servicio que le interesa y agréguelo a su “carro de compra”.
3. Inicie sesión en el sitio o Ingrese su correo electrónico y su contraseña. Y, en caso de no estar registrado y desea hacerlo, utilice el ícono “registra tu contraseña”.
4. Seleccione el medio de pago.
5. Una vez hecha la orden, se desplegará en la pantalla: Esta información debe aparecer antes de la selección del medio de pago y es cómo funciona en la mayoría de los sitios.
 - a. Descripción del producto contratado.
 - b. Precio.
 - c. medio de pago.
 - d. Valor total de la operación.
 - e. Demás condiciones de la orden.
 - f. Posibilidad de imprimir y almacenar la orden.
 - g. también un número único de la orden, con la cual podrá hacer seguimiento en línea de ella.
6. Envío de la información al correo electrónico registrado.
7. La orden luego pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, resguardándose siempre la seguridad y privacidad del usuario y del proceso de contratación, disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago que se haya seleccionado.
8. Cumplido con lo anterior se perfecciona el contrato haciéndose el cargo en el medio de pago seleccionado, se enviará una confirmación escrita del contrato acompañada del comprobante de compra con la boleta o factura que corresponda en formato electrónico y será despachado el producto, de acuerdo al modo de entrega que se hubiera seleccionado.
9. No se verá afectado el comprador en sus derechos ni tampoco se le efectuarán cargos, sin que sea confirmada su identidad.

SEPTIMO: MEDIOS DE PAGO.

Salvo que se señale un medio diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios que se informan en este sitio sólo podrán ser pagados por medio de:

Tarjeta de crédito bancarias Visa, Mastercard, Discover o American Express, emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contacto vigente para este efecto con Club Med.

Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Club Med, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresas proveedoras de estos servicios y en ningún caso de Club Med.

Las reservas deben abonarse en su totalidad al momento del vencimiento de la reserva.

- A. Deberán abonarse las cuotas de inscripción, que son por períodos anuales, comprendidos entre la fecha de iniciación del viaje y la misma fecha del año siguiente, independientemente de la cantidad de reservas efectuadas durante ese período. ○ Adultos: USD 45- cada uno ○ Menores: USD 30- cada uno (de 2 a 11 años de edad).
- B. En caso que la contratación se efectúe a través de la página web (www.clubmed.com.ar), el pago se realizará con tarjeta de crédito y el pasajero deberá abonar la totalidad del precio o el monto estipulado de acuerdo a la cantidad de cuotas elegidas en el momento de la contratación. El pago incluirá las cuotas de inscripción respectivas indicadas en el punto A.- precedente.
- C. Nuestros precios están expresados en todos los casos en Pesos Argentinos Los siguientes medios de pago son aceptados por Club Med: Depósitos y/o transferencias bancarias, VISA, MASTERCARD y/o AMERICAN EXPRESS. D. Por cuestiones de seguridad no se aceptan pagos en nuestra oficina.

OCTAVO: ANULACIONES O CAMBIOS DE FECHA O RESORT.

- A. Algún inconveniente puede impedirle a Ud./s. viajar a Club Med en la fecha prevista. Esta circunstancia acarrea un cobro de penalidades a fin de cubrir los gastos que acarree a Club Med dicha contingencia, en función de la fecha en que las anulaciones o modificaciones nos sean comunicadas, de acuerdo al siguiente detalle: ○ Hasta 30 días antes de la fecha inicialmente programada como comienzo del viaje USD 35 por persona respecto del cual se solicite la anulación o modificación, en concepto de gastos administrativos. ○ De 29 a 21 días antes de la fecha inicialmente programada como comienzo del viaje se retendrá un 25% del precio total del paquete contratado por cada pasajero respecto del cual se solicite la anulación o modificación. ○ De 20 a 8 días antes de la fecha inicialmente programada como comienzo del viaje se retendrá un 50% del precio total del paquete contratado por cada pasajero respecto del cual se solicite la anulación o modificación. ○ De 7 a 4 días antes de la fecha inicialmente programada como comienzo del viaje se retendrá un 80 % del precio total del paquete contratado por cada pasajero respecto del cual se solicite la anulación o modificación. ○ Con menos de 4 días antes de la fecha inicialmente programada como de comienzo del viaje, o después de la salida del viaje: se retendrá el 100% del precio total abonado por cada pasajero respecto del cual se solicite la anulación o modificación.
- B. Las penalidades se computarán por cada pasajero involucrado en la anulación o modificación, independientemente de la existencia de un solo contrato de viaje común a los mismos, que hubieran celebrado con Club Med.
- C. La no presentación del pasajero a utilizar los servicios contratados como fuera previsto, una interrupción en el viaje una vez iniciado, como así también la renuncia por parte del pasajero a ciertas prestaciones del paquete contratado, como de algún adicional abonado, no podrán dar lugar a pedidos de reembolso de ningún tipo por parte del pasajero, incluyendo los tramos no utilizados de transporte aéreo, no admitiendo excepciones de ninguna índole
- D. No se reembolsará en ningún caso las cuotas de inscripción.

- E. Las anulaciones deberán efectuarse por escrito, no admitiéndose para ello ningún otro medio de comunicación, salvo en el caso de contratación por medios electrónicos, en que la anulación podrá efectuarse, a elección del pasajero, a través del mismo medio elegido para la contratación (art. 10º TER, ley 24.240, texto según ley 26.361)
- F. Los montos de las penalidades no podrán aplicarse y/o imputarse para reservas posteriores.
- G. Club Med cuenta con entre 25 y 30 días hábiles para efectuar al pasajero una devolución de sumas de dinero remanente, deducidas las penalidades estipuladas en el presente, contados a partir del día hábil siguiente al de la solicitud de anulación o modificación.
- H. El servicio contratado es personal, nominal e intransferible para el pasajero, no siendo factible el reemplazo de un viajero por otro, salvo excepción que pudiera efectuar Club Med.

NOVENO: RESPONSABILIDAD.

En ningún caso Club Med responderá por:

1. La utilización indebida que Usuarios o visitantes de El Sitio puedan hacer de los materiales exhibidos, de los derechos de propiedad industrial y de los derechos de propiedad intelectual.
2. Daños o eventuales daños y perjuicios que se le puedan causar a los Compradores y/o Usuarios por el funcionamiento de las herramientas de búsqueda y de los errores que se generen por los elementos técnicos de El Sitio o motor de búsqueda.
3. Contenidos de las páginas a las que los Compradores o Usuarios puedan acceder con o sin autorización de Club Med.
4. El acceso de menores de edad o personas sin capacidad, bajo los términos de la legislación correspondiente, a los contenidos adherentes a la relación contractual que surja de El Sitio.
5. Pérdida, mal uso o uso no autorizado de su código de validación, ya sea por parte del Usuario y/ o comprador Compradores, o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones. Asimismo, las partes reconocen y dejan constancia que la plataforma computacional proporcionada por Club Med no es infalible, y por tanto, durante la vigencia del presente Contrato pueden verificarse circunstancias ajenas a la voluntad de Club Med, que impliquen que El Sitio o la plataforma computacional no se encuentren operativos durante un determinado periodo de tiempo.
6. Información de Club Med o sus servicios que se encuentre en sitios distintos a www.clubmed.cl/

En tales casos, Club Med procurará restablecer El Sitio y el sistema computacional con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

Club Med no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de El Sitio y tampoco que, en cualquier momento y tiempo, los Usuarios puedan acceder a las promociones y Ofertas del El Sitio.

Club Med no se hace responsable por los virus ni otros elementos en los documentos electrónicos almacenados en los sistemas informáticos de los Usuarios. Club Med no responderá de los perjuicios

ocasionados al Cliente, provenientes del uso inadecuado de las tecnologías puestas a disposición de éste, cualquiera sea la forma en la cual se utilicen inadecuadamente estas tecnologías. Club Med no responderá de los daños producidos a El Sitio por el uso indebido y de mala fe de los Usuarios y/o Compradores. No obstante, en el evento de realizarse un doble pago por un Usuario o Comprador en El Sitio, Club Med devolverá la suma del sobrepago, dentro de los 3 días siguientes a la recepción del respectivo reclamo escrito del Usuario o Comprador, en el que se anexen los originales de los comprobantes del pago adicional a lo adquirido.

En Login, registro y comunicación con empresas de medios de pago, Club Med usa certificados digitales de seguridad (SSL), con el fin de encriptar comunicación. Club Med no manipula ni almacena datos financieros de sus clientes.

En todo caso, la responsabilidad de Club Med, contractual, extracontractual o legal, con los Usuarios, Compradores o visitantes de El Sitio no excederá del precio efectivamente pagado por el Comprador en contraprestación por el producto o servicio, sin perjuicio de lo que determinen los Tribunales de Justicia.

DÉCIMO: SEGURIDAD DE DATOS Y CLAVE SECRETA.

Medidas de seguridad implementadas por Club Med

Club Med ha adoptado sistemas de seguridad efectivos y confiables con tal de proteger la integridad y confidencialidad de las transacciones y pago de sus consumidores y usuarios.

Los datos entregados por los consumidores y usuarios se encuentran protegidos por [indicar certificaciones y sistemas de seguridad aplicados en el sitio.

Responsabilidad de los Usuarios respecto de la información registrada en el sitio.

Club Med adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos y clave secreta, como sistemas de encriptación de información, certificados de seguridad u otros que la empresa estime pertinente. En caso de detectarse cambios en la información que hayas registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarlo por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 hrs, por su propia seguridad, su orden de compra efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada. Le informaremos vía telefónica o por correo electrónico que su orden ha quedado sin efecto por no poder confirmar su identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la orden de compra. Cualquier consulta puede ser efectuada a consultas.latam@clubmed.com

Sin embargo, los Usuarios y/o Compradores son exclusivamente responsables por la pérdida, mal uso o uso no autorizado del código de validación, ya sea por parte de los mismos o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones.

Datos personales:

Los Usuarios y/o Compradores garantizan que la información que suministran para la celebración del contrato es veraz, completa, exacta y actualizada.

De conformidad con la Ley 19.628 los datos personales que suministren en el Sitio Web pasarán a formar parte de una base de datos de Club Med y serán destinados única y exclusivamente en para ser utilizados en los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, validar los datos de la compra, concretar el despacho y responder sus consultas. Los datos no serán comunicados a otras empresas sin la expresa autorización de su titular ni serán transferidos internacionalmente.

Los datos personales serán tratados en la forma descrita en nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales , la cual podrá consultar aquí <https://www.clubmed.cl/l/politica-de-privacidad>

Club Med jamás solicita datos personales o financieros a través de correo electrónico.

Club Med presume que los datos han sido incorporados por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos. Los Usuarios y/o Compradores con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones manifiestan que los datos de carácter personal que aporte a través de los formularios online en la página web de Club Med pueden ser utilizados para Ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en El Sitio.

Sin perjuicio de lo anterior, Club Med garantiza a los usuarios el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales establecidos en la Ley 19.628. Por consiguiente, los compradores podrán realizar requerimientos que digan relación con dichos derechos, y en un plazo máximo de dos días corridos, Club Med deberá dar respuesta e implementar efectivamente esta solicitud.

Documentos Electrónicos:

El usuario en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta N° 11 del 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos (que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), declara y acepta que voucher correspondiente a la reserva sirve como documentación y comprobante de pago en el cual figuran los datos de Club Med, tarifa y condiciones de compra.

DÉCIMO PRIMERO: ALCANCE DE LAS CONDICIONES INFORMADAS EN EL SITIO.

Club Med no modificará las condiciones bajo las cuales haya contratado con los consumidores en este sitio. Mientras aparezcan en este sitio, los precios informados estarán a disposición del usuario, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Club Med, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros.

Con todo, los precios son aplicables para la ciudad de entrega o despacho. Si una vez ingresado un producto al carro de compras, es cambiada la dirección de entrega o despacho a una ciudad

diferente, cambiará el precio total del producto de acuerdo a los costos de envío a la nueva ciudad registrada.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

Las promociones que ofrecidas en el sitio no necesariamente serán las mismas que Club Med ofrezca por otros canales de venta. En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despacha el producto comprado, salvo que el adquirente solicite, al aceptar la oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberá pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

DÉCIMO SEGUNDO: PROPIEDAD INTELECTUAL.

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Club Med o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Club Med en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Club Med. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Club Med y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Club Med o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Club Med. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Club Med, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de Club Med, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

Club Med respeta la propiedad intelectual de otros. Si cree que su trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros a consultas.latam@clubmed.com

DÉCIMO TERCERO: LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA.

Todas las desavenencias que deriven de estas Condiciones o de los servicios de Club Med, sea que tomen la forma de reclamación o litigio tendrá lugar únicamente en Santiago de Chile, y por este acto aceptas dicha legislación, jurisdicción y lugar de los tribunales y renuncias a cualquier objeción en cuanto a la inconveniencia de foro.

Adicionalmente, Club Med deja constancia que 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 www.clubmed.cl