

# TÉRMINOS Y CONDICIONES CRUCE ANDINO

## REQUERIMIENTO PREVIO AL VIAJE: CHECK-IN y entrega de TICKET CRUCE ANDINO

El check-in se debe realizar antes de las 48 horas de la fecha de viaje, en las oficinas de cada país, donde se corroborarán los datos solicitados por requerimiento de Migraciones de cada país y se hará entrega del ticket de Cruce Andino.

El check-in debe ser presencial, con la documentación de viaje con la cual el pasajero ingresa al país.

El check-in puede ser realizado por el operador local o encargado de grupo, con la fotocopia del documento de viaje de cada uno de los pasajeros.

- Oficina de Puerto Varas: Del Salvador 72.
- Oficina de Bariloche: Mitre 150.

En caso que el pasajero no pueda comparecer antes de las 48 horas de la fecha de viaje, deberá enviar su pasaporte o documento de viaje escaneado, a las siguientes casillas de correo, de acuerdo al origen de su viaje:

- Cuando el inicio del viaje sea en Puerto Varas: [checkinchile@cruceandino.com](mailto:checkinchile@cruceandino.com)
- Cuando el inicio del viaje sea en Bariloche: [checkinargentina@cruceandino.com](mailto:checkinargentina@cruceandino.com)

Pasajeros sin check-in presencial o envío de datos online en las casillas indicadas no podrán realizar la travesía por disposición migratoria.

## LUGARES DE SALIDA - LLEGADA / HORARIOS DE PRESENTACIÓN Y SALIDA

### PUERTO VARAS

#### LUGARES DE SALIDA

- OFICINA TURISTOUR: Del Salvador 72
  - Horario Presentación: 07:30 am
- HOTEL CABAÑA DEL LAGO
  - desde \*7.15 am
- PUERTO PETROHUE
  - Horario Presentación: 09:00 am

**\*10:00 hrs Horario salida embarcación**

## LUGARES DE LLEGADA

- PUERTO PETROHUÉ
- OFICINA TURISTOUR: Del Salvador 72
- Hoteles: Cumbres Puerto Varas y Cabaña del Lago

## **BARILOCHE**

### LUGARES DE SALIDA y LLEGADA

- OFICINA TURISUR: Mitre 150
  - Horario Presentación: 08:00 am
- Hoteles: Panamericano, Edelweiss, 3 Reyes Inacayal
  - Horario Presentación: Desde 08:00 am
- Av. Bustillo km. 2,5 \*Ref. Hotel Design - Villa Huinid
  - Horario Presentación: Desde 08:00 am.
- Av. Bustillo Km. 7 \*Ref: Hotel Nido del Cóndor - Rochester - Lirolay
  - Horario Presentación: Desde 08:00 am
- PUERTO PAÑUELO
  - Horario de Presentación: 09:00 am

### **\*10:00 hrs Horario salida embarcación**

**\*Ref: La parada se realiza en la calzada más cercana a los hoteles indicados. El horario de presentación y salida, puede variar 30 minutos, de acuerdo a la temporada del año (horario invierno / verano). El horario de presentación y salida, será confirmado al momento de hacer el check-in.**

## CONDICIONES DE LA TRAVESIA

- Cruce Andino no se responsabiliza por pertenencias personales extraviadas de los pasajeros al realizar la excursión.
- En caso de Cruce Andino o cualquier producto que considere paso a Argentina, es responsabilidad de los pasajeros contar con toda la documentación necesaria.
- El Cruce Andino opera todos los días del año, a excepción de los días 1° de mayo (Día del Trabajador) y durante las jornadas de elecciones en Chile, las cuales son obligatorias y nuestro personal debe trasladarse a sus centros de votación en dichas fechas.
- Todas las tarifas son rack por persona y expresadas en dólares americanos.
- Grupos desde 15 pasajeros: se libera solo a un tour líder, es decir 15+1 ó 30+1
- Grupos sobre 36 pasajeros se realiza cotización a la medida. Cotizar
- La Compañía se reserva el derecho de modificar las tarifas y fechas de salidas publicadas, sin previo aviso.
- La tarifa para pasajeros residentes (chilenos o argentinos) corresponde a un billete de solo ida, con el retorno incluido sin costo adicional por la misma vía. En caso de no poder realizar el viaje de retorno, no se efectuará la devolución del importe pagado.
- Para pasajeros extranjeros, la tarifa de ida y vuelta cubre el valor del boleto de regreso al 50% del costo inicial.
- Todos los horarios son referenciales, ya que depende de cantidad de pasajeros y temporada del año.
- La tarifa no incluye tasa portuaria en Puerto **Pañuelo**, Argentina\*\* ni entrada a **Saltos del Petrohué\*\***, Chile

\*\*Ver valores actualizados en los sitios oficiales:

- Puerto Pañuelo, Parque Nacional Nahuel Huapi: [puertopanuelo.com/](http://puertopanuelo.com/)
- Saltos del Petrohué, Parque Nacional Vicente Pérez Rosales: [conaf.cl](http://conaf.cl)
- La visita a los Saltos del Petrohué se realiza sólo sentido Chile > Argentina y dependerá de temporada del año y condiciones climáticas.

- La visita a los Saltos del Petrohué sentido Argentina > Chile **no se realiza** debido a horarios de cierre del Parque Nacional.

## **POLÍTICA DE NIÑOS**

- 0 a 23 meses liberado, sin derecho a asiento.
- 2 a 11 años paga 50% de la tarifa.
- 12 años en adelante paga 100%, es considerado como adulto.
- Viaje con menores, deben traer la documentación pertinente para acreditar la salida de cada país.

## **POLÍTICA DE ANULACIÓN**

- Hasta 16 días corridos antes de la salida del viaje: corresponde devolución del 100%.
- 15 y 8 días corridos antes de la salida del viaje: corresponde devolución del 50%.
- Hasta 7 días antes de la salida del viaje: no corresponde devolución.

## **EQUIPAJE**

- El equipaje de los pasajeros en todos los casos será recibido o entregado junto a los medios de transporte. Se permite una pieza de hasta 23kgs sin costo, medidas: 158 cms lineales. Y equipaje de mano (bolso o cartera).
- El equipaje de mano (bolso o cartera) es de responsabilidad de cada pasajero. Medidas máximas para bolso de mano es de: 45 cm x 35 cm x 20 cm (alto x largo x ancho). Cualquier equipaje de tamaño superior a lo señalado deberá ser transportado bajo las condiciones de equipaje extra.
- En caso de contar con equipaje extra (se entiende como equipaje extra a todo bolso, maleta adicional o Carry-On), se debe declarar en el check-in y pagar un importe de US\$25 por equipaje extra o si supera los 23kgs (tope máximo de 32kgs por equipaje).
- Este será marbeteado y estará a cargo de Cruce Andino durante todo el trayecto.
- Los pasajeros no tienen acceso al equipaje durante la travesía.

- Se entrega el equipaje al inicio del viaje y es devuelto en destino, por lo que todo documento de viaje debe ser llevado consigo como equipaje de mano.
- **Seguridad en catamaranes y buses:** Es importante mantener los pasillos de tránsito despejados para garantizar un desplazamiento seguro y sin obstáculos tanto para trabajadores como para pasajeros. Esto implica evitar que el equipaje de mano u otros objetos obstruyan el camino, reduciendo así el riesgo de accidentes o caídas.
- **Equipaje dañado:** En el caso que el pasajero sufra algún tipo de deterioro o pérdida de su equipaje, debe dejar constancia en el formulario especial, esta declaración se debe hacer al llegar a alguno de los terminales. De no ser así, la empresa no se responsabiliza por equipaje deteriorado una vez entregado y retirado el marbete.
- Las responsabilidades quedan limitadas al equipaje, toda vez que el contenido de éstos no se declara.
- Compensación por daño o pérdida del equipaje durante el viaje: US\$70.

## **FUERZA MAYOR**

- Cruce Andino puede retrasar, cancelar o modificar la travesía por razones de fuerza mayor, de seguridad, por fenómenos meteorológicos u otros acontecimientos semejantes, eximiendo a la empresa de responsabilidades por no cumplir el servicio contratado.  
En tales situaciones, si el servicio se encuentra en pleno funcionamiento, el pasajero tendrá la opción de cambiar su viaje para otra fecha. Además, la empresa se compromete a realizar todos los esfuerzos posibles para encontrar una ruta alternativa, siempre y cuando sea factible.
- La empresa no asume responsabilidad por los costos relacionados con alojamiento, comidas, vuelos u otros gastos que se deriven directa o indirectamente de circunstancias fortuitas o de fuerza mayor.