

## **Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales**

EncanTours S.A.C. Perú (Jr. Nazca 482. Jesús María - Lima, tel.: +51-992-97-4884, y +36-70-251-4042, web: [www.encantours.com](http://www.encantours.com)) declara que tiene un firme compromiso con la protección, seguridad y privacidad de los usuarios conforme con la Ley de Protección de Datos Personales 29733 y el Decreto Supremo 003-2013-JUS. La información personal que recopilamos sobre sus clientes es utilizada con el objeto de contactarlo de ser necesario. No recopilamos información personal sobre nuestros clientes para fines distintos de los enunciados, y tampoco vende, negocia o alquila la información personal a terceros.

Sólo utilizamos los datos personales (nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico) para enviar información sobre nuestros paquetes turísticos y en el caso de que el cliente desea puede totalmente cancelar su suscripción de dichas comunicaciones. En caso de contratar un servicio turístico recién se pide datos adicionales (como por ejemplo número, fecha de emisión y vencimiento de su pasaporte) indispensables para la compra de servicios incluidos en nuestros paquetes. La información personal que registre con nosotros está disponible en un sistema seguro y no está a disponibilidad del público.

## **Términos y condiciones de uso de canal digital**

### **Condiciones Generales**

EncanTours S.A.C. tomará como información válida aquella proporcionada por el Usuario al momento de hacer su reserva, considerando que ha entregado correctamente sus datos (primer apellido y nombre), tal como aparecen en su documento de identidad válido y vigente (DNI / Pasaporte o Carné de Extranjería).

Una vez reservado y pagado el/los servicios, no es posible realizar correcciones y/o modificaciones.

- Las tarifas se encuentran expresadas en Dólares Americanos, con el tipo de cambio vigente en nuevos soles, sujetas a disponibilidad y/o hasta agotar stock.
- Estas condiciones aplican para el itinerario y fechas de viajes de acuerdo con lo solicitado y designado por el Usuario y/o cliente.
- Es requisito indispensable poseer la mayoría de edad para la adquisición de nuestros servicios a través de nuestros canales de atención.

### **Proceso de contratación**

- El cliente escoge de nuestro sitio web o página en las redes sociales el tour al cual quiere participar.

- Nos envía una solicitud de reserva escrito por correo electrónico.

- Nosotros (en caso que hay disponibilidad) confirmamos su espacio fechas e itinerario final con las condiciones y precio detallado del viaje.

- El cliente responde escrito expresando su conformidad con dichas condiciones y recién hace su primer pago.

### **Cancelaciones y Reembolsos**

Cada paquete consta de reservas con aerolíneas, hoteles, empresas de transportes, programas guiados obtenidos de operadores locales, servicio de guías, etc. Donde cada entidad tiene diferentes políticas de cancelación, penalidades y condiciones de reembolso. Como cada grupo nuestro es personalizado sus condiciones también son personalizadas. Estas condiciones personalizadas cada miembro del grupo recibe para revisión ANTES de hacer su pago. Aunque los plazos de devolución dependerán de la línea aérea y los prestadores de servicios mencionados, pero en ningún caso se realizarán devoluciones en menos de 30 días útiles antes del primer día del tour contratado.

### **Formas de Pago**

En EncanTours S.A.C. por el momento acepta pagos solamente por transferencias bancarias a nuestras cuentas autorizadas por SUNAT. El pago es directo a la empresa. No usamos ningún servicio para pago online en nuestros canales digitales por lo tanto no hay ningún servicio o entidad intermediario entre nosotros y el cliente quien podría tener acceso a los datos personales del cliente.

### **Reclamaciones**

En caso de cualquier duda o queja el cliente primero nos comunica vía los medios de comunicación anunciados, donde la empresa compromete a tratar de resolver cualquier inconveniente que el cliente tenga. Adicionalmente en la página web se encuentra bajo enlace el libro de reclamaciones servicio online brindado por INDECOPI para registrar su reclamación.

Viktor Zoltan Emericzy  
Gerente de EncanTours

“¡No vendemos paquetes, realizamos sueños!”