



# VERTICE

TRAVEL • DESTINATIONS • HOTELS

# Condiciones Comerciales

## Vértice

Temporada 2022 – 2023

(01 de octubre de 2022 al 30 de abril de 2023)

## 1 ¡TE ESTAMOS ESPERANDO!

---

Estamos enfocados siempre en cuidarte y cuidarnos para que tu viaje sea una **experiencia segura** de transformación y conexión con la naturaleza. Pensando en tu comodidad durante tu aventura en el Parque Nacional Torres del Paine es que, basándonos en las solicitudes de nuestros visitantes, para esta temporada 2022 – 2023 tendremos nuevamente habilitadas las reservas de **refugio** con la modalidad de literas en habitaciones compartidas mixtas.

Nuestras habitaciones están equipadas con “camas simples”, para aquellos que viajan con sus sacos de dormir, así como también “camas armadas” para quienes prefieren dormir cómodamente como en casa.

Para los **campings**, como todas las temporadas, tenemos la alternativa de entregar el servicio de equipo completo o sólo parte de éste, así como sólo la reserva individual de sitios para aquellos que disfrutan de viajar y vivir la experiencia utilizando su propio equipo.

Como parte de nuestros servicios adicionales, esta temporada seguimos preparados para entregar diversas opciones de alimentación, **respetando** las medidas sanitarias para aquellos visitantes que quieran disfrutar de su aventura en el parque sin esa carga extra, preocupaciones ni complicaciones.

Con todo esto, buscamos entregar a nuestros visitantes diversas alternativas de alojamiento y alimentación respondiendo a las **preferencias** y presupuestos que cada uno de los visitantes tenga.

Consulta con nuestro equipo a **ventas@vertice.travel** para saber todos los detalles. Porque cada viaje, cada día, es una oportunidad. ¡Mereces vivirlo!

## 2 SERVICIOS OFRECIDOS

---

- Alojamiento en camping para reservas individuales y grupales en Paine Grande, Grey, Dickson y Los Perros.
- Alojamiento en cama simple o armada, en habitaciones compartidas, en los refugios Dickson, Grey y Paine Grande.
- Alimentación en Paine Grande, Grey, Dickson y Los Perros.
- Equipos de camping (como servicios adicionales) en Paine Grande, Grey, Dickson y Los Perros: carpas para máximo 2 personas, colchonetas individuales y sacos de dormir individuales.
- Kit cama y toallas como servicios adicionales en refugios Paine Grande, Grey y Dickson.

### 2.1 Glosario

- **Cama simple:** servicio de alojamiento en literas, en habitaciones compartidas mixtas, que incluye cubre colchón, almohada y funda. Disponible en refugios Paine Grande, Grey y Dickson. Ideal para quienes viajan con su saco de dormir.
- **Cama armada:** servicio de alojamiento en literas, en habitaciones compartidas mixtas, que incluye cubre colchón, almohada, sábanas y cobertor. Disponible sólo en los refugios Grey y Paine Grande.
- **Kit cama:** compuesto por juego de sábanas y cobertor, ofrecido como servicio adicional a la cama simple.
- **Alimentación:** servicio de cena, desayuno, almuerzo o box lunch por separado o pensión completa, en ese orden. El servicio de pensión completa se entrega en el mismo refugio y no se puede dividir entre sectores. En caso de que la reserva considere servicios de alimentación en diferentes refugios, éstos se cobrarán como servicios separados. Servicio disponible en Dickson, Perros, Grey y Paine Grande. Ofrecemos opción para dietas vegetarianas o afines, con indicación en la reserva o previa inscripción el día anterior al servicio antes de las 15:00 hrs. Con respecto a las alergias alimentarias o restricciones por intolerancia, también es importante que nos informen con anticipación para ver factibilidad.
  - **Cena:** en Paine Grande consiste en un buffet con una oferta hipercalórica enfocada especialmente para quienes realizan trekking en el parque, en el cual pueden encontrar opciones de proteínas, guarniciones, ensaladas y postres. En Dickson, Perros y Grey este servicio es un menú único servido a la mesa.
  - **Almuerzo:** es de menú único. Se debe indicar en la recepción el día anterior si prefieren tomar la opción de almuerzo o box lunch para el día siguiente. En Los Perros sólo se entrega box lunch para la hora de almuerzo, no hay servicio en este horario en este sector.

- **Cena Navidad y Año Nuevo:** comprende una cena especial de navidad y/o año nuevo que va acompañada de una copa de vino (disponible sólo en Dickson, Grey y Paine Grande).
- **Desayuno:** desayuno tipo americano, en Dickson, Perros y Grey como menú único servido a la mesa y en Paine Grande disponible como buffet.

### 3 TEMPORADA

---

Las fechas de apertura y cierre de nuestros refugios y campings son las siguientes:

- Paine Grande y Grey, del 01 de octubre 2022 al 30 de abril 2023.
- Dickson, del 01 de noviembre 2022 al 30 de marzo 2023, sujeto a condiciones climáticas y futura evaluación en coordinación con la administración del parque y otros operadores.
- Los Perros, del 02 de noviembre 2022 al 31 de marzo 2023, sujeto a condiciones climáticas y futura evaluación en coordinación con la administración del parque y otros operadores.

### 4 HORARIOS DE INGRESO Y SALIDA Y SERVICIOS EN GENERAL

---

- Check in a partir de las 13:00 hrs.
- Check out a las 09:30 am.
- Horarios de servicios:
  - Refugio y camping Paine Grande
    - Recepción de 07:00 am a 22:00 hrs.
    - Minimarket con horario continuo de 07:00 am a 22:00 hrs.
    - Baños: 24 hrs.
    - Duchas de 12:00 pm a 22:00 hrs.
    - Bar de 15:00 hrs a 22:30 hrs.
    - Desayuno de 06:30 am a 09:00 am.
    - Almuerzo de 12:00 pm a 14:00 hrs
    - Cena de 18:30 hrs a 21:00 hrs.
    - Quincho camping de 07:00 am a 22:00 hrs.
    - Energía eléctrica de 06:00 am a 00:00 hrs.

Refugio y camping Grey – Dickson y camping Los Perros

- Recepción de 07:00 am a 22:00 hrs.
- Minimarket de 07:00 am a 09:30 am y 13:00 hrs a 21:00 hrs.
- Baños: 24 hrs.
- Duchas de 07:00 am a 09:00 am / 14:00 hrs a 21:00 hrs.

- Bar de 15:00 hrs a 22:00 hrs (Grey y Dickson)
- Desayuno de 07:00 am a 09:00 am (Grey y Dickson)
- Desayuno de 05:00 am a 07:00 am en Los Perros
- Almuerzo de 12:00 pm a 14:00 hrs (Grey y Dickson)
- Cena de 18:00 hrs a 21:00 hrs (Grey y Dickson)
- Cena de 18:00 hrs a 20:00 hrs en Los Perros
- Quincho camping Dickson y Grey de 07:00 am a 09:00 am y de 13:00 hrs a 22:30 hrs.
- Quincho camping Los Perros de 04:00 am a 09:00 am y de 13:00 hrs a 22:00 hrs.
- Energía eléctrica de 06:00 am a 00:00 hrs

Si bien no ofrecemos servicios fuera del horario establecido, nuestro equipo siempre estará al pendiente por si necesita o requiere que le brindemos ayuda en algún caso en particular.

*Los horarios pueden ser modificados, por lo que es importante confirmar en cada recepción.*

## 5 RESERVAS

---

Son todas las solicitudes confirmadas a través de correo electrónico que contienen el código de reserva y fecha límite de pago, así como las compras realizadas a través de nuestra página web [www.vertice.travel](http://www.vertice.travel), las cuales se encuentran pagadas y con número de pedido.

## 6 PROCESO DE RESERVA

---

Para efectuar las reservas se debe ingresar a la página web [www.vertice.travel](http://www.vertice.travel) o solicitarla a través de correo electrónico a [ventas@vertice.travel](mailto:ventas@vertice.travel)

El pasajero recibirá por mail una confirmación de la solicitud conteniendo un número de reserva. Únicamente con este número y correo se puede considerar la solicitud efectuada como confirmada. Esto aplica también para modificaciones y/o anulaciones. Se debe considerar que una modificación de reserva podría ocasionar un cambio en el valor final a pagar.

Es **obligatorio** para pasajeros extranjeros presentar su pasaporte y tarjeta de ingreso al país (original y con fecha de validez vigente) al momento del check in para que éste haga uso de la franquicia tributaria. En caso de que estos documentos no sean presentados, deberá pagar directamente en la recepción del refugio o camping la diferencia del IVA (19%).

Los refugios y campings no reciben ni procesan reservas de forma directa. Para todo efecto, se deben solicitar las reservas con anticipación a través de los medios descritos anteriormente.

## 7 PAGOS Y ANULACIONES

---

### 7.1 RESERVAS INDIVIDUALES O GRUPALES

Para anulaciones, reducción de cantidad de huéspedes, modificaciones en los servicios o modificaciones de fecha con menos de 45 días antes del check in, se cobrará el 100% de la reserva original.

Las reservas realizadas con menos de 45 días antes del check in tienen una prórroga de hasta 2 días hábiles desde la confirmación inicial de ésta para anular o modificar sin cargos y para pagar el 100% de la reserva. Después de este plazo, cualquier modificación o cancelación será cobrada en su totalidad.

Las reservas son nominativas e intransferibles.

Vértice S.A. exigirá prepago de todas las reservas confirmadas. Si éstas no son pagadas en las fechas estipuladas en la confirmación, Vértice S.A. se reserva el derecho a dar de baja o anular la reserva.

### 7.2 FORMAS DE PAGO

Las reservas deben ser pagadas a más tardar 48 hrs hábiles luego de haber sido confirmadas y el comprobante debe ser enviado a la ejecutiva que confirmó su reserva al mail [ventas@vertice.travel](mailto:ventas@vertice.travel), especificando en el asunto a qué reserva corresponde el pago y el nombre del ejecutivo con el que estuvo en contacto.

#### PAGOS EN PESOS

Vértice S.A.  
RUT: 99.505.160-5  
Banco de Chile, sucursal Puerto Natales  
Cta. Cte. CLP: 2360048204

<https://www.webpay.cl/portapagodirecto/pages/institucion.jsf?idEstablecimiento=31612450>

#### PAGOS EN DÓLARES

Vértice S.A.  
RUT: 99.505.160-5  
Banco de Chile, sucursal Puerto Natales  
Cta. Cte. USD: 52360048209

Para pagar con PayPal, es importante que el pasajero le envíe por correo a la ejecutiva con la que está en contacto el mail que tiene asociado a PayPal para que le puedan enviar el formato de pago.

#### IMPORTANTE

Los gastos operacionales originados por los depósitos o transferencias tanto del país emisor de la transferencia como del banco receptor de las mismas, en este caso Banco de Chile o Citibank (cuentas de Vértice S.A.) son de cargo del emisor de la transferencia. Vértice S.A. no se hace responsable de los mismos. En el caso de utilizar Wire Transfer, se debe instruir detalle de cargo "OUR" (campo 71A Detalles del Cargo).

El cliente debe asegurar que el monto confirmado en la reserva sea recibido por Vértice S.A. en su totalidad, mediante envío de correo electrónico a la ejecutiva de cobranzas con copia a [ventas@vertice.travel](mailto:ventas@vertice.travel)

## 8 NO SHOW O NO PRESENTACIÓN

Cuando un pasajero no se presenta en el refugio o camping, se considerará No Show y se procederá a emitir una boleta en moneda nacional por el monto total de la reserva.

Si la reserva ha sido realizada en dólares, se procederá a emitir una boleta en moneda nacional por el monto total de la reserva al tipo de cambio observado del día del check out más IVA.

#### IMPORTANTE

Vértice S.A. no se hace responsable por anulaciones, modificaciones o no show por imposibilidad en las llegadas o accesos a los refugios o camping por causas externas a ella, como problemas climáticos, cortes de caminos, fenómenos naturales, problemas con conexiones aéreas, atraso de traslados o no zarpes de barcos y / o catamaranes, manifestaciones sociales o políticas u otros problemas derivados de éstos, o cualquier otro factor ajeno a la voluntad y control de Vértice S.A, como accidentes o enfermedades, antes o durante su visita a Torres del Paine. Para tales eventualidades se sugiere la contratación de un seguro de viaje por parte de los pasajeros.

Si un pasajero no se presenta el día de su reserva en el refugio o camping, Vértice S.A. se reservará el derecho de disponer de los espacios reservados para volver a comercializarlos. Si el huésped posee una reserva de más de una noche, el no presentarse el primer día de su reserva anulará automáticamente la totalidad de su estadía, con excepción de quienes

informen vía mail [ventas@vertice.travel](mailto:ventas@vertice.travel) que llegarán al día siguiente (se pierde de igual manera la primera noche). Esto aplica para anulaciones fuera de plazo y/o No Show.

## 9 RESPONSABILIDADES

---

Vértice S.A. no se hace responsable de costos adicionales por modificaciones o anulaciones de reservas, ni gastos generados por pérdidas o atrasos en servicios de traslados aéreos, terrestres, lacustres o marítimos anexos del pasajero.

Igualmente, Vértice S.A. no se hace responsable por pérdidas de documentos o bienes personales del pasajero en su viaje o durante su estadía en nuestros refugios y campings.

Es responsabilidad de cada persona el realizarse un chequeo médico preventivo, previo a una actividad, excursión, trekking, etc., para asegurar que su salud se encuentre en buen estado y sea compatible con la actividad a realizar.

Vértice S.A. no se hace responsable por accidentes de trayecto o en los senderos, o en lugares que no tengan relación con sus instalaciones. Cualquier responsabilidad que pudiera caberle a Vértice S.A. deberá ser acreditada mediante sentencia judicial ejecutoriada.

Si bien Vértice S.A. indica las distancias y grados de dificultad de las caminatas de los senderos, es responsabilidad del huésped leerlas y saber cuáles son sus limitaciones, así como llevar el equipamiento adecuado para un óptimo desarrollo de éstos. Al mismo tiempo, es responsabilidad de los pasajeros informarse con Conaf sobre los horarios de apertura y cierre de los senderos, de la necesidad de guía durante temporada baja, así como de la reglamentación interna del Parque Nacional Torres del Paine.

## 10 CLÁUSULA COVID-19

---

### 10.1 Actos de la Autoridad

En el caso de que un pasajero deba cancelar su viaje fuera del plazo de anulación (45 días antes del check in), por un **Acto de la Autoridad** como es el caso de: cambios de traslados aéreos, terrestres y / o lacustres o cierre de fronteras nacionales o regionales por COVID-19, se podrá reagendar sin penalización hasta la temporada 2023 – 2024 (fecha máxima de estadía 29 de abril 2024). En el caso de coincidir la nueva fecha de reserva con el 24 de diciembre o 31 de diciembre, se deberá pagar el valor del servicio cena o pensión completa de Navidad o Año Nuevo, con los valores de la nueva temporada.



## 10.2 En caso de contagio del pasajero

En el caso de que un pasajero deba cancelar su viaje fuera del plazo de anulación (45 días antes del check in) por contagio del virus COVID-19, el pasajero afectado deberá presentar un certificado médico para poder reagendar sin penalización hasta la temporada 2023 – 2024 (fecha máxima de estadía 29 de abril 2024). En el caso de coincidir la nueva fecha de reserva con el 24 de diciembre o 31 de diciembre, se deberá pagar el valor del servicio cena o pensión completa de Navidad o Año Nuevo, con los valores de la nueva temporada.

## 10.3 En caso de sospecha de contagio durante la estadía

Si se llega a dar la situación de que un pasajero esté con sospecha de contagio, persona en alerta o con síntomas evidenciados de COVID-19, siguiendo las normativas de la Seremi de Salud chilena, éste deberá quedar en aislamiento hasta que pueda ser trasladado al hospital de Puerto Natales para ser chequeado.

En caso de que debido a esta situación la estadía deba ser extendida o se deban tomar servicios adicionales a los contratados, estos gastos deberán ser pagados directamente por el pasajero, pagando la tarifa correspondiente.

## 11 SERVICIOS ADICIONALES

Cuando se soliciten los servicios de carpa, colchoneta o saco de dormir el usuario deberá entregar en custodia algún documento oficial en que acredite su identidad por todo el tiempo en que haga uso del servicio o, en su defecto, un voucher de Transbank en garantía con un monto retenido a través de la tarjeta de crédito.

En caso de que las carpas, sacos de dormir o colchonetas, resulten dañados o destruidos, el usuario será responsable por cada uno de ellos, debiendo pagar a Vértice S.A. los siguientes valores:

### 11.1 Valores de reposición de bienes dañados

- Carpa: \$400.000\*
- Colchoneta: \$20.000\*
- Saco de dormir: \$100.000\*

\* Valores unitarios en pesos chilenos con IVA incluido

### 11.2 Reparación de bienes

- Carpa: \$200.000\*
- Saco de dormir: \$50.000\*

\* Valores unitarios en pesos chilenos con IVA incluido

Al momento del check out, el Administrador, Subadministrador o el Encargado de camping, realizará la evaluación del estado del bien, según el cual determinará si está destruido, ha sido extraviado o fue dañado y en qué grado, e informará el valor total a cancelar por el usuario.