



VERTICE

TRAVEL • DESTINATIONS • HOTELS

Vértice Patagonia

Condiciones comerciales

Temporada 2023 – 2024

(1 de septiembre del 2023 al 30 de abril del 2024)

1 ¡TE ESTAMOS ESPERANDO!

Estamos enfocados siempre en cuidarte y cuidarnos para que cada viaje sea una **experiencia segura**, de transformación y conexión con la naturaleza. Pensando en la comodidad de nuestros pasajeros durante su aventura en el Parque Nacional Torres del Paine es que esta temporada 2023 – 2024 tendremos nuevamente habilitadas las reservas de **refugio**, siempre con la modalidad de literas en habitaciones compartidas y 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

Vértice Patagonia, de ahora en adelante **Vértice S.A.**, RUT 909.505.160-5 y representado por el Sr. Rodrigo Meunier C., ambos domiciliados en Bulnes 1202, Puerto Natales, Región de Magallanes, Chile con correo electrónico para solicitud de reservas ventas@vertice.travel y teléfono +56 61 2414 500 ofrece los siguientes alojamientos y servicios adicionales dentro del Parque Nacional Torres del Paine:

- Alojamiento en sitios de camping 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 Dickson, Los Perros, Grey y Paine Grande.
- Equipos de camping (como servicios adicionales) en Dickson, Los Perros, Grey y Paine Grande.: carpas para máximo 2 personas, colchonetas individuales de espuma de alta densidad y sacos de dormir individuales.
- Kit cama y toallas como servicios adicionales en refugios Dickson, Grey y Paine Grande.

2.1 Glosario

- **Cama simple:** servicio de alojamiento en literas, sólo con cubre colchón y almohada, en habitaciones compartidas mixtas. 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. Ofrecemos opción para dietas vegetarianas o afines, con indicación en la reserva. Con respecto a las alergias alimentarias o restricciones por intolerancia, también es importante que nos informen con anticipación para ver factibilidad.
 - **Pensión completa:** consiste en el servicio de cena el día de la llegada, desayuno y almuerzo o box lunch al día siguiente. Se entrega en el refugio y no se puede dividir entre sectores o distintos refugios contratados. De esta forma, si la reserva considera servicios de alimentación en diferentes refugios, éstos se cobrarán como servicios separados, a pesar de no consumirlos en

su totalidad. Este servicio se encuentra disponible en Dickson, Perros, Grey y Paine Grande.

- **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 Grey ofreceremos el mismo buffet que en Paine Grande, pero en modalidad de buffet asistido. En Dickson y Perros este servicio es un menú único de 3 tiempos (entrada, principal y postre) servido a la mesa. En Perros este servicio sólo se entrega como parte de la pensión completa, no se vende como servicio separado.
- **Almuerzo:** es de menú único de 3 tiempos (entrada, principal y postre) servido a la mesa en Dickson, Grey y Paine Grande. 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 no hay servicio de almuerzo servido a la mesa este sector, sólo se entrega box lunch para la hora de almuerzo.
- **Box Lunch:** almuerzo para llevar que considera un sándwich, bebida isotónica en polvo, Toblerone pequeño, fruta deshidratada, barra de cereal, frutos secos.
- **Desayuno:** desayuno tipo americano, servido a la mesa, en Dickson y Los Perros. En Paine Grande disponible como buffet y, en Grey, buffet asistido.
- **Suplemento de navidad y año nuevo:** espumante individual de 375 cc y tabla de quesos surtidos de 120 grs.

3 TEMPORADA

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

- Paine Grande y Grey, del 01 de septiembre 2023 al 30 de abril 2024 (último check in 29 de abril 2024).
- Dickson, del 02 de octubre 2023 al 30 de marzo 2024 (último check in 29 de marzo 2024), sujeto a condiciones climáticas y futura evaluación en coordinación con la administración del parque y otros operadores.
- Los Perros, del 03 de octubre 2023 al 31 de marzo 2024 (último check in 30 de marzo 2024), 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.

o 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 hrs 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 (Dickson y Perros).
- Minimarket de 07:00 am a 21:00 hrs en Grey.
- 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.
- Energía para carga de equipos de 17:00 hrs a 21:00 hrs en Perros.

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 la fecha límite de pago, así como las compras realizadas a través de nuestra página web 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 o solicitarla a través de correo electrónico a 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, de no pago de IVA. En caso de que estos documentos no sean presentados, deberán pagar directamente en la recepción del refugio o camping el IVA (19% del valor pagado por los servicios contratados).

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

Las reservas deben ser pagadas en su totalidad dentro de las 48 horas corridas siguientes de haber recibido la confirmación de la solicitud realizada a través de un ejecutivo de ventas, en caso contrario, pueden ser anuladas por Vértice y destinarse a otros pasajeros.

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.

Las reservas son nominativas e intransferibles.

IMPORTANTE

Para las compras realizadas a través de nuestro sitio web, y de acuerdo a lo establecido en la ley 19.946 y el reglamento de Comercio Electrónico, el derecho a retracto, mediante el cual el comprador puede poner término unilateral a la compra del servicio reservado, Vértice realizará la devolución del 100% del monto pagado:

- En el caso de compras realizadas con más de 45 días corridos de anticipación al check in, sólo aplicará el derecho a retracto si se da aviso por escrito al correo ventas@vertice.travel hasta 45 días antes de la fecha de ingreso a nuestros refugios y / o camping.
- En el caso de compras realizadas con menos de 45 días corridos de anticipación al check in, sólo aplicará el derecho a retracto si se da aviso por escrito al correo ventas@vertice.travel dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha de pago.

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, especificando en el asunto a qué reserva corresponde el pago y el nombre del ejecutivo con el que estuvo en contacto.

PAGOS EN PESOS

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

[Link WebPay Vertice Patagonia](#)

PAGOS EN DÓLARES

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

Para pagar con PayPal, es importante que el pasajero le envíe por correo al ejecutivo con el cual está en contacto el mail que tiene asociado a PayPal para que le puedan enviar el

formato de pago. También contamos con la opción de pago internacional a través de la plataforma WeTravel.

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

8 NO SHOW O NO PRESENTACIÓN

Si un pasajero no se presenta en el refugio o camping el día del check in de acuerdo a su reserva, se considerará No Show y se procederá a emitir la factura en moneda nacional por el monto total de la reserva.

Si la reserva ha sido realizada en dólares, se procederá a emitir una factura 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 modificaciones, anulaciones o No Shows 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 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. 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, sin devolución de dinero. 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 a 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 pasajero 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 cierre y apertura de los senderos y así como de la reglamentación interna del Parque Nacional Torres del Paine.

10 CLÁUSULAS COVID-19 (VÁLIDAS SÓLO MIENTRAS SE MANTENGA VIGENTE LA ALERTA SANITARIA EN CHILE DECLARADA POR EL MINISTERIO DE SALUD)

10.1 Actos de la Autoridad

En el caso de que un pasajero deba cancelar su viaje fuera del plazo de anulación o retracts (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 2024 – 2025 (fecha máxima de estadía 29 de abril 2025). 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 o retracts (45 días antes del check in) por ser un caso confirmado de COVID-19, el pasajero afectado deberá presentar un certificado médico para poder reagendar sin penalización hasta la temporada 2024 – 2025 (fecha máxima de estadía 29 de abril 2025). 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 durante la estadía en dependencias de Vértice un pasajero está 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: \$500.000*
- Colchoneta: \$20.000*
- Saco de dormir: \$150.000*

* Valores unitarios en pesos chilenos con IVA incluido

11.2 Reparación de bienes

- Carpa: \$250.000*
- Saco de dormir: \$75.000*

* 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.