

VERTICE PATAGONIA

> CONDIÇÕES COMERCIAIS <



1. ESTAMOS AGUARDANDO POR VOCÊ!

Estamos sempre focados em cuidar de você e de nós mesmos, para que cada viagem seja uma **experiência segura**, de transformação e conexão com a natureza. Pensando no conforto de nossos passageiros durante sua aventura no Parque Nacional Torres del Paine, nesta temporada 2024-2025 continuamos oferecendo reservas em **refúgios**, sempre na modalidade de beliches em quartos compartilhados e mistos.

Nossos quartos estão equipados com "camas simples" para aqueles que viajam com seus sacos de dormir, bem como "camas montadas" para aqueles que preferem dormir confortavelmente como em casa.

Para os **acampamentos**, como em todas as temporadas, oferecemos a opção de fornecer o serviço completo de equipamentos ou apenas parte dele, bem como apenas a reserva individual de locais para aqueles que gostam de viajar e viver a experiência usando seu próprio equipamento.

Como parte de nossos serviços adicionais, nesta temporada estamos preparados para **oferecer** diversas opções de alimentação, incluindo opções para vegetarianos, veganos e dietas similares, para os visitantes que desejam desfrutar de sua aventura no parque sem essa carga extra, preocupações ou complicações.

Com tudo isso, buscamos oferecer aos nossos visitantes diversas alternativas de alojamento e alimentação, atendendo às **preferências** e orçamentos de cada um dos visitantes.

Consulte nossa equipe em **ventas@vertice.travel** para obter todos os detalhes. Porque cada viagem, cada dia, é uma oportunidade. **VOCÊ MERECE VIVER ISSO!**





2. PROGRAMAS OFERECIDOS

Vertice Patagonia, doravante Vertice S.A., RUT 99.505.160-5 e representado pelo Sr. Rodrigo Meunier C., ambos domiciliados na Bulnes 1202, Puerto Natales, Região de Magalhães, Chile, com e-mail para solicitação de reservas ventas@vertice.travel e telefone +56 61 2414 500, oferece os seguintes alojamentos e serviços adicionais dentro do Parque Nacional Torres del Paine:

- Alojamento em sites de camping individuais e grupais em Paine Grande, Grey, Dickson e Los Perros.
- Alojamento em cama simples ou montada, em quartos compartilhados, nos refúgios Dickson, Grey e Paine Grande.
- Alimentação em Dickson, Grey e Paine Grande.
- Equipamentos de camping (como serviços adicionais) em Dickson, Los Perros, Grey e Paine Grande: barracas para até 2 pessoas, colchonetes individuais de espuma de alta densidade e sacos de dormir individuais.
- Kit cama e toalhas como serviços adicionais nos refúgios Dickson, Grey e Paine Grande.

2.1 GLOSSÁRIO

- **Cama simples:** serviço de alojamento em beliches, apenas com capa de colchão e almofada, em quartos compartilhados mistos. Disponível nos refúgios Paine Grande, Grey e Dickson. Ideal para quem viaja com seu saco de dormir.
- **Cama montada:** serviço de alojamento em beliches, em quartos compartilhados mistos, que inclui capa de colchão, almofada, lençóis e cobertor. Disponível apenas nos refúgios Grey e Paine Grande.
- **Kit cama:** composto por jogo de lençóis e cobertor, oferecido como serviço adicional à cama simples.



- **Alimentação:** serviço de jantar, café da manhã, almoço ou box lunch separadamente, ou pensão completa, nessa ordem. Oferecemos opção para dietas vegetarianas ou afins, com indicação na reserva. Em relação a alergias alimentares ou restrições por intolerância, também é importante nos informar com antecedência para verificar a possibilidade.
 - **Pensão completa:** consiste no serviço de jantar no dia da chegada, café da manhã e almoço ou box lunch no dia seguinte. É fornecido no refúgio e não pode ser dividido entre setores ou diferentes refúgios contratados. Dessa forma, se a reserva incluir serviços de alimentação em diferentes refúgios, eles serão cobrados como serviços separados, mesmo que não sejam consumidos integralmente. Esse serviço está disponível em Dickson, Grey e Paine Grande.
 - **Jantar:** em Paine Grande, consiste em um buffet com uma oferta hiper-calórica especialmente para quem faz trekking no parque, onde podem encontrar opções de proteínas, acompanhamentos, saladas e sobremesas. Em Grey, ofereceremos o mesmo buffet que em Paine Grande, mas em modalidade de buffet assistido. Em Dickson, este serviço é um menu único de 3 tempos (entrada, prato principal e sobremesa) servido à mesa.
 - **Almoço:** é um menu único de 3 tempos (entrada, prato principal e sobremesa) servido à mesa em Dickson, Grey e Paine Grande. Deve-se indicar na recepção no dia anterior se preferem a opção de almoço ou box lunch para o dia seguinte.
 - Em Los Perros, não há serviço de almoço servido à mesa nesse setor, apenas é entregue box lunch para a hora do almoço.
 - **Box Lunch:** almoço para levar que inclui um sanduíche, bebida isotônica em pó, pequeno Toblerone, fruta desidratada, barra de cereal, frutos secos.
 - **Café da manhã:** café da manhã tipo americano, servido à mesa em Dickson. Em Paine Grande disponível como buffet e, em Grey, buffet assistido.
 - **Suplemento de Natal e Ano Novo:** espumante individual de 375 ml e tábua de queijos sortidos de 120 g.



 **3. TEMPORADA**

As datas de abertura e encerramento de nossos refúgios e acampamentos são as seguintes:

- Paine Grande e Grey: Temporada de verão de 01 de outubro 2024 a 30 de abril 2025. Início da temporada de inverno de 01 de maio 2025 a 30 de setembro 2025
- Dickson: de 02 de novembro de 2024 a 31 de março de 2025 (último check-in em 30 de março de 2025), sujeito a condições climáticas e futura avaliação em coordenação com a administração do parque e outros operadores.
- Los Perros: de 03 de novembro de 2024 a 01 de abril de 2025 (último check-in em 31 de março de 2025), sujeito a condições climáticas e futura avaliação em coordenação com a administração do parque e outros operadores.
-

 **4. HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA E SERVIÇOS EM GERAL**

- Check-in a partir das 13:00 horas.
- Check-out às 09:30 horas.
- Horários dos serviços:

Refúgio e acampamento Paine Grande

- Recepção das 07:00 às 22:00 horas.
- Minimercado aberto continuamente das 07:00 às 22:00 horas.
- Banheiros: 24 horas.
- Duchas das 12:00 às 22:00 horas.
- Bar das 15:00 às 22:30 horas.
- Café da manhã das 06:30 às 09:00 horas.
- Almoço das 12:00 às 14:00 horas.
- Jantar das 18:30 às 21:00 horas.
- Área para churrasco no acampamento das 07:00 às 22:00 horas.
- Energia elétrica das 06:00 às 00:00 horas.



Refúgio e acampamento Grey, Dickson e Perros.

- Recepção das 07:00 às 22:00 horas.
- Minimercado das 07:00 às 09:30 e das 13:00 às 21:00 horas (Dickson e Perros).
- Minimercado das 07:00 às 21:00 horas em Grey.
- Banheiros: 24 horas.
- Duchas das 07:00 às 09:00 / 14:00 às 21:00 horas.
- Bar das 15:00 às 22:00 horas (Grey e Dickson).
- Café da manhã das 07:00 às 09:00 horas (Grey e Dickson).
- Almoço das 12:00 às 14:00 horas (Grey e Dickson).
- Jantar das 18:00 às 21:00 horas (Grey e Dickson).
- Área para churrasco no acampamento em Dickson e Grey das 07:00 às 09:00 e das 13:00 às 22:30 horas.
- Área para churrasco no acampamento Los Perros das 04:00 às 09:00 e das 13:00 às 22:00 horas.
- Energia elétrica das 06:00 às 00:00 horas.
- Energia para carregar equipamentos das 17:00 às 21:00 horas em Perros.

Embora não ofereçamos serviços fora do horário estabelecido, nossa equipe estará sempre disponível caso precise de alguma assistência em casos específicos.

Os horários estão sujeitos a alterações, portanto é importante confirmar na recepção.



5. CATEGORÍAS DE RESERVAS

São todas as solicitações confirmadas por e-mail que contêm o código de reserva e a data limite de pagamento, assim como as compras feitas através do nosso site www.vertice.travel que estão pagas e possuem número de pedido.



 **6. PROCESSO DE RESERVA**

Para fazer reservas, você deve acessar o site www.vertice.travel ou solicitá-las por e-mail para ventas@vertice.travel. O passageiro receberá por e-mail uma confirmação da solicitação contendo um número de reserva. Apenas com esse número e e-mail a solicitação pode ser considerada confirmada.

Isso também se aplica a modificações e/ou cancelamentos. Deve-se considerar que uma modificação na reserva pode resultar em uma alteração no valor final a ser pago.

Os refúgios e campings não recebem nem processam reservas diretamente. Para todos os fins, as reservas devem ser solicitadas com antecedência pelos meios descritos anteriormente.

Oferecemos uma tarifa exclusiva para chilenos e residentes. Aqueles que reservarem com essa tarifa e não possuírem cédula de identidade chilena (RUN) deverão pagar a diferença correspondente no momento do check-in.





7. PAGAMENTOS E CANCELAMENTOS

7.1 RESERVAS INDIVIDUAIS OU EM GRUPO

As reservas devem ser pagas na sua totalidade dentro de 48 horas corridas após receber a confirmação da solicitação feita através de um executivo de vendas, caso contrário, podem ser canceladas pela Vertice e destinadas a outros passageiros

A Vertice S.A. exige pagamento antecipado de todas as reservas confirmadas. Se estas não forem pagas nas datas estipuladas na confirmação, a Vertice S.A. reserva-se o direito de cancelar a reserva.

As reservas são nominais e intransferíveis.

IMPORTANTE

Para as compras feitas através do nosso site e de acordo com o estabelecido na Lei 19.946 e no regulamento de Comércio Eletrônico, o direito de arrependimento, pelo qual o comprador pode rescindir unilateralmente a compra do serviço reservado, a Vertice realizará o reembolso de 100% do valor pago

- No caso de compras feitas com mais de 45 dias corridos de antecedência ao check-in, o direito de arrependimento só será aplicável se for dado aviso por escrito para o e-mail ventas@vertice.travel até 45 dias antes da data de entrada em nossos refúgios e/ou camping.
- No caso de compras feitas com menos de 45 dias corridos de antecedência ao check-in, o direito de arrependimento só será aplicável se for dado aviso por escrito para o e-mail ventas@vertice.travel dentro de 2 dias úteis após a data do pagamento



7.2 FORMAS DE PAGAMENTO

As reservas devem ser pagas no prazo máximo de 48 horas úteis após terem sido confirmadas, e o comprovante deve ser enviado à executiva que confirmou sua reserva para o e-mail ventas@vertice.travel especificando no assunto a qual reserva corresponde o pagamento e o nome do executivo com o qual esteve em contato.

PAGOS EM PESOS

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

PAGOS EM DÓLARES

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

Para pagar com PayPal, é importante que o passageiro envie por e-mail ao executivo com quem está em contato o e-mail associado ao PayPal para que possam enviar o formulário de pagamento. Também oferecemos a opção de pagamento internacional através da plataforma WeTravel.

IMPORTANTE

Os gastos operacionais incorridos por depósitos ou transferências, tanto do país emissor da transferência quanto do banco receptor, neste caso, Banco de Chile ou Citibank (contas da Vertice S.A.), são de responsabilidade do emissor da transferência. A Vertice S.A. não se responsabiliza por essas despesas. No caso de utilização de Transferência Bancária, é necessário instruir o detalhe de cobrança 'OUR' (campo 71A Detalhes da Cobrança).

O cliente deve garantir que o valor confirmado na reserva seja recebido pela Vertice S.A. na sua totalidade, enviando um e-mail ao executivo de faturamento com cópia para ventas@vertice.travel.



 **8. NO SHOW OU APRESENTAÇÃO**

Se um passageiro não se apresentar no refúgio ou acampamento no dia do check-in conforme a reserva, será considerado como No Show e uma fatura será emitida na moeda nacional pelo valor total da reserva.

Se a reserva foi feita em dólares, uma fatura será emitida na moeda nacional pelo valor total da reserva.

IMPORTANTE

A Vertice S.A. não se responsabiliza por modificações, cancelamentos ou No Shows devido a impossibilidades de chegada ou acesso aos refúgios ou acampamentos por causas externas, como problemas climáticos, fechamento de estradas, fenômenos naturais, problemas com conexões aéreas, atrasos em transferências ou cancelamentos de barcos ou catamarãs, manifestações sociais ou políticas, ou outros problemas derivados destes, ou qualquer outro fator fora da vontade e controle da Vertice S.A. Para tais eventualidades, recomenda-se que os passageiros contratem um seguro de viagem

Se um passageiro não se apresentar no dia da reserva no refúgio ou acampamento, a Vertice S.A. reserva-se o direito de disponibilizar os espaços reservados para revenda, sem reembolso. Se o hóspede tiver uma reserva de mais de uma noite e não se apresentar no primeiro dia da reserva, automaticamente toda a estadia será cancelada, exceto para aqueles que informarem por e-mail para ventas@vertice.travel que chegarão no dia seguinte (a primeira noite também será perdida). Isso se aplica a cancelamentos fora do prazo e/ou No Show.



 **9. RESPONSABILIDADES**

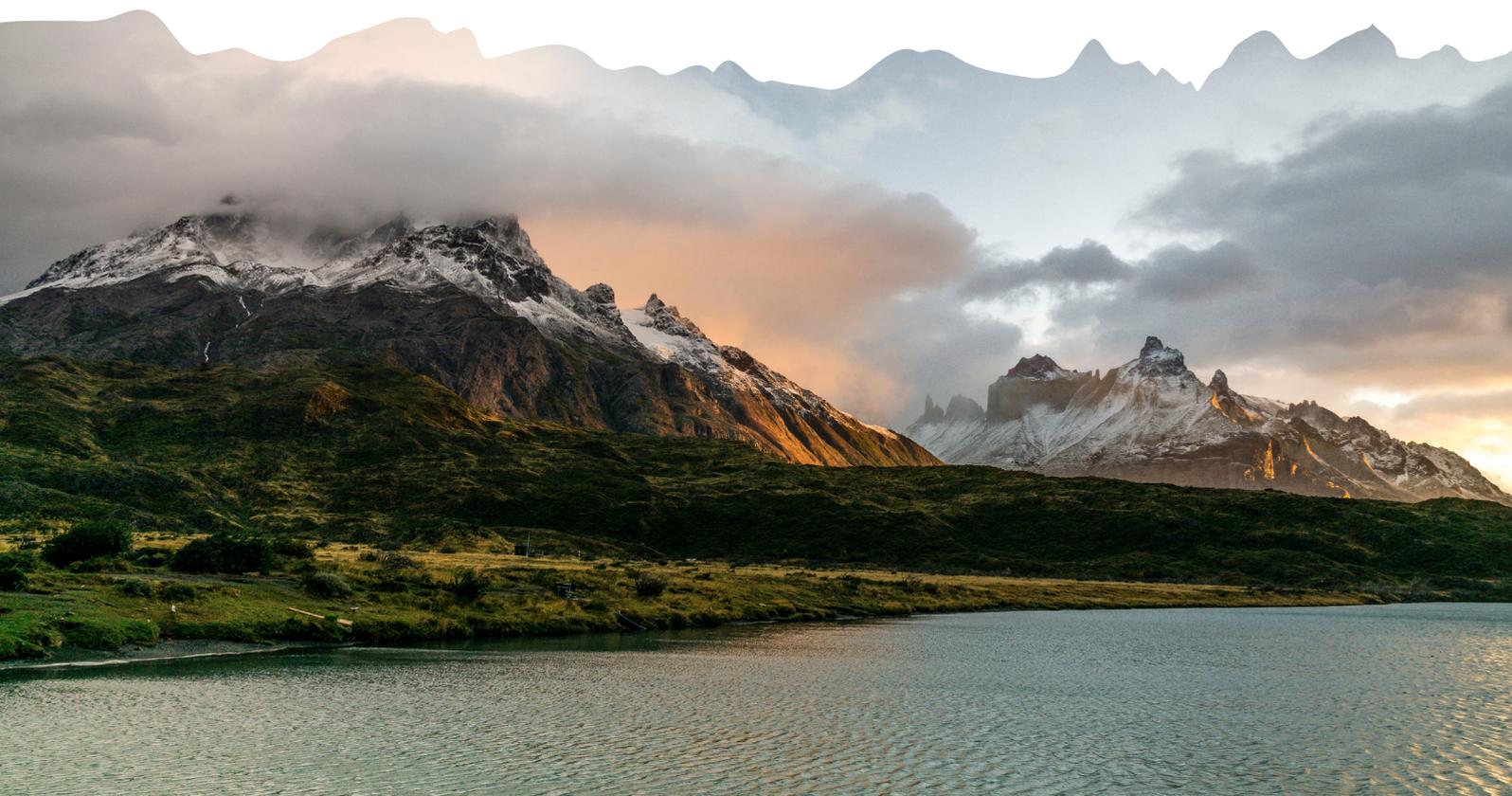
Vertice S.A. não se responsabiliza por custos adicionais decorrentes de alterações ou cancelamentos de reservas, nem por perdas ou atrasos em serviços de transporte aéreo, terrestre, lacustre ou marítimo relacionados ao passageiro.

Da mesma forma, Vertice S.A. não se responsabiliza por perda de documentos ou bens pessoais do passageiro durante a viagem ou estadia em nossos refúgios e acampamentos.

É responsabilidade de cada pessoa realizar um exame médico preventivo antes de qualquer atividade, excursão, trekking, etc., para garantir que sua saúde esteja em bom estado e seja compatível com a atividade a ser realizada.

Vertice S.A. não se responsabiliza por acidentes em trilhas ou em locais não relacionados às suas instalações. Qualquer responsabilidade que possa ser atribuída à Vertice S.A. deve ser comprovada por sentença judicial executória.

Embora Vertice S.A. forneça informações sobre distâncias e níveis de dificuldade das trilhas, é responsabilidade do passageiro ler essas informações e conhecer suas próprias limitações, além de levar o equipamento adequado para a atividade. Também é responsabilidade dos passageiros se informarem com CONAF sobre horários de abertura e fechamento das trilhas, bem como sobre regulamentos internos do Parque Nacional Torres del Paine



10. SERVIÇOS ADICIONAIS

Quando os serviços de barraca, colchonete ou saco de dormir forem solicitados, o usuário deverá entregar em custódia um voucher do Transbank como garantia com um valor retido através do cartão de crédito

No caso de danos ou destruição das barracas, sacos de dormir ou colchonetes, o usuário será responsável por cada um deles, devendo pagar à Vertice S.A. os seguintes valores:

10.1 VALORES DE REPOSIÇÃO DE BENS DANIFICADOS

| BENS | CLP |
|----------------|------------|
| CARPA | \$500.000* |
| COLCHONETE | \$20.000* |
| SACO DE DORMIR | \$150.000* |

*Valores unitários em pesos chilenos com IVA incluído

10.2 REPARAÇÃO DE BENS

| BENS | CLP |
|----------------|------------|
| CARPA | \$250.000* |
| SACO DE DORMIR | \$75.000* |

*Valores unitários em pesos chilenos com IVA incluído

Ao fazer o check-out, o Administrador, Subadministrador ou Encarregado do camping avaliará o estado do bem, determinando se está destruído, perdido ou danificado e em que grau, e informará o valor total a ser pago pelo usuário.



ESTAMOS COMPROMETIDOS COM O CUIDADO DO PARQUE!

ATIVIDADES NÃO AUTORIZADAS



NÃO É PERMITIDO FAZER FOGO.



LIXO

Deve-se levar todo o lixo gerado durante a visita ao Parque Nacional.



FUMAR

A prevenção de incêndios florestais também é nossa responsabilidade.



ANIMAIS DE ESTIMAÇÃO

Não é permitida a entrada de animais de estimação, pois além de perturbar a fauna silvestre, podem transmitir e contagiar doenças.



NÃO ALIMENTAR A FAUNA SILVESTRE

Não é permitido alimentar e perturbar as diferentes espécies da fauna silvestre.

Lembre-se de que somos visitantes em um ambiente natural, por isso pedimos que:

- Cuide da natureza.
- Use apenas as trilhas autorizadas e sinalizadas.
- Respeite os horários de abertura e fechamento das trilhas.



VERTICE



¡MERECE SU MIRLO!

