

VERTICE TRAVEL

> CONDICIONES COMERCIALES <

TEMPORADA 2026-2027



Al reservar con Vertice Tour Operador SpA, en adelante “Vertice Travel”, y una vez emitida la confirmación del viaje respectivo, las reservas y condiciones quedarán sujetas a la aceptación y cumplimiento de los siguientes términos y condiciones:

 **1. SOLICITUD DE RESERVAS**

Las reservas deben ser solicitadas por escrito al mail ventas@vertice.travel. La solicitud de reserva se entenderá ratificada mediante la respuesta de Vertice Travel por el mismo medio, confirmando fecha, tipo de programa e información de pago. Con todo, la confirmación de la reserva sólo será realizada una vez que el cliente haya aceptado íntegramente los presentes términos y condiciones, y conforme se establece en los mismos.

 **2. PAGOS, MODIFICACIONES, CANCELACIONES Y ANULACIONES.**

Las condiciones de pago, la modificación, la cancelación y/o anulación de las reservas se rigen por lo dispuesto en el presente apartado. Dichas condiciones serán aplicables a todos los programas, salvo que se informen expresamente condiciones especiales para un servicio o programa determinado al momento de la reserva.

2.1 SALIDAS REGULARES E INDIVIDUALES**Pago de la reserva:**

- El 100% del total del programa, será solicitado para confirmar la reserva.



Modificación de la reserva:

- Cualquier modificación de la reserva deberá solicitarse con una anticipación de 75 días corridos al inicio del programa reservado. Transcurrido dicho plazo, no se podrá modificar la reserva.

Anulación o cancelación de la reserva y No Show:

- De cancelarse y/o anularse la reserva con una anticipación mínima de 75 días corridos al inicio del programa, se reembolsará el 95% de lo que ya se hubiere pagado, y el 5% restante se considerará como pago de gastos operacionales.
- De cancelarse y/o anularse la reserva con una anticipación inferior a 70 días corridos al inicio del programa, no se realizará reembolso alguno.
- Si el pasajero no se presenta al día de inicio del programa de acuerdo a la reserva, se considerará No Show, y no se realizará reembolso o devolución alguna.
- Con respecto a las entradas al Parque Nacional Torres del Paine, tickets de bus regular y empresas de traslado lacustre, al tratarse de servicios adquiridos a una entidad externa que no permite realizar modificaciones de fechas, nombres ni anulaciones, el valor de dichas entradas o servicios no serán reembolsables en ningún caso.

Las reservas son nominativas y no transferibles.

2.2 DERECHO A RETRACTO:

Conforme a lo establecido en el artículo 3 bis de la Ley N°19.496 de Protección al Consumidor, sus modificaciones, y su Reglamento de Comercio Electrónico, el derecho a retracto en la contratación de servicios por medios electrónicos, es aquel que puede ejercer el consumidor en el plazo de 10 días contados desde la contratación de los servicios, para poner término unilateral a los mismos y obtener la devolución de sumas abonadas, salvo que el proveedor expresamente disponga lo contrario, e informe al consumidor sobre dicha exclusión de forma previa a la contratación y pago de los servicios.

En este acto, y conforme lo permite la normativa, Vértice Travel excluye de todos los servicios que presta, el derecho de retracto en los términos planteados en el artículo 3 bis de la Ley N°19.496 y, en su lugar, informa que el derecho de retracto sobre los servicios que sean reservados por los pasajeros a través de medios electrónicos (página web o correo electrónico), se sujetará a la forma y plazos que se establecen a continuación:

- En el caso de compras realizadas con más de 75 días corridos de anticipación a la fecha de inicio del programa, sólo aplicará el derecho a retracto si se da aviso por escrito al correo ventas@vertice.travel, con una anticipación mínima de 75 días corridos a la fecha de inicio del programa.
- En el caso de compras realizadas con menos de 75 días corridos de anticipación a la fecha de inicio del programa, sólo aplicará el derecho a retracto si se da aviso por escrito al correo ventas@vertice.travel dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de pago de la reserva.
- Ejercido el derecho en la forma previamente establecida, Vértice Travel procederá con la devolución del 95% de las sumas abonadas, salvo aquellas que correspondan a servicios ya prestados a la fecha del retracto. El 5% restante se considerará como pago de gastos operacionales.



2.3. FORMAS DE PAGO

pago no es realizado en las fechas estipuladas, Vértice Travel se reserva el derecho de cancelar la reserva y no se realizarán las devoluciones de lo que ya se hubiere pagado.

Los pagos pueden ser realizados a través de depósitos bancarios, transferencias, tarjetas de crédito nacionales y/o extranjeras, PayPal o WeTravel.

PAGOS EN PESOS (DEPÓSITOS Y TRANSFERENCIAS)

Nombre beneficiario: Vertice Tour
Operador SpA
RUT: 76.539.078-8
Banco: Banco de Chile
Sucursal: Puerto Natales
Cta. Cte. CLP: 800-15899-07
Email: ventas@vertice.travel

DEPÓSITO EN DÓLARES AMERICANOS EN CHILE

Nombre beneficiario: Vertice Tour
Operador SpA
RUT: 76.539.078-8
Banco: Banco de Chile
Sucursal: Puerto Natales
Cta. Cte. USD: 5-800-15899-01
Email: ventas@vertice.travel

TRANSFERENCIAS EN DÓLARES AMERICANOS

Nombre beneficiario:
Vertice Tour Operador SpA
Dirección/Teléfono: Bulnes 1202, Puerto
Natales, Chile / +56 61 241 4500
Banco: Banco de Chile, oficina central
Código Swift: BCHICLRM
Dirección del banco: Ahumada 251,
Santiago, Chile
Referencia: (Apellido del pasajero)
Detalle de cargo: OUR
Email: ventas@vertice.travel

TRANSFERENCIAS EN DÓLARES AMERICANOS EN NUEVA YORK

Nombre beneficiario:
Vertice Tour Operador SpA
Banco: Itaú Corpbanca, Nueva York
Número cuenta: 3010753
Número ABA: 026014627
Código Swift: CONBUS33
Dirección del banco: 885 Third Ave, Floor
33, New York, NY, 10022, USA
Referencia: (Apellido del pasajero)
Detalle de cargo: OUR
Email: ventas@vertice.travel



Al pagar por webpay, es importante indicar en el asunto el nombre del pasajero y el programa que está pagando, y enviar el comprobante al ejecutivo con el que se esté atendiendo.

Para pagar con PayPal, es importante que el pasajero le envíe por correo electrónico a la ejecutiva con la que esté en contacto, el mail que tiene asociado a PayPal, para efectos de 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, son de cargo del emisor de la transferencia. Vertice Travel no se hace responsable de éstos. 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 Vertice en su totalidad, mediante envío de correo electrónico a la ejecutiva de cobranzas con copia a ventas@vertice.travel



 **3. FACTURACIÓN**

Vertice Travel sólo está obligada a emitir factura de venta gravada al Impuesto de Valor Agregado (IVA) por la comisión ganada y no sobre el valor total de la prestación. Sin embargo, emitiremos el documento tributario que detallará el total del pago recibido (Oficios N°2602 de 1985 y N°2451 de 2007, emitidas por el Servicio de Impuestos Internos).

Los clientes extranjeros deben presentar pasaporte vigente y tarjeta de ingreso al país (original y con fecha de validez vigente) para exención de impuestos en servicios de alojamiento; de lo contrario, se aplicarán los impuestos correspondientes.

4. RESPONSABILIDADES

Vertice Travel no es responsable por costos adicionales debido a modificaciones, anulaciones o cancelaciones de reservas, ni de los gastos extras producidos por pérdidas o retrasos en servicios de transporte de pasajeros, ya sean terrestres, marítimos, aéreos o lacustres.

Vertice Travel no es responsable de las cancelaciones debido a eventos imprevistos o de fuerza mayor y, en este caso, el pasajero no será reembolsado.

Asimismo, Vertice Travel no se hace responsable de daños o pérdidas de documentos o pertenencias personales de los pasajeros durante los viajes o fechas específicas del programa. Es responsabilidad de cada pasajero cuidar de sus pertenencias, de realizarse un chequeo médico preventivo previo a cualquier actividad, excursión, trekking, etc., para asegurar que su salud se encuentra en buen estado y sea compatible con la actividad que realizará.

Durante las fechas del programa, si el pasajero debiese retirarse del viaje antes de la finalización del mismo, cualquiera sea la causa, no se realizará reembolso.



Vertice Travel no se hace responsable de los daños o accidentes ocurridos en el camino hacia o en los senderos o en lugares que no estén relacionados con los servicios contratados a Vertice Travel. Es responsabilidad de cada pasajero informarse acerca de las características, limitaciones y exigencias de cada actividad, de las condiciones climáticas, de los trayectos y sus dificultades, del vestuario y equipamiento adecuados al efecto, etc. 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. Cualquier responsabilidad que pudiese recaer sobre Vertice Travel deberá ser acreditada mediante sentencia judicial.

Es deber de los pasajeros tener su documentación actualizada y tener los permisos y visas necesarios para cruzar las fronteras.

Vertice Travel no realiza reembolsos ni se hace responsable de los gastos del pasajero en caso de que se vea en la necesidad de ser rescatado o si, por alguna razón, se retirara o necesitase

En el caso de que el pasajero hubiere contratado servicios de alojamiento en refugio o campings cuyo prestador fuere Vertice S.A., se hace presente lo siguiente:

Protocolo ante cierres de senderos y accidentes:

1. Cierre parcial del sendero (24 a 48 horas): Si el pasajero se encuentra realizando el circuito y necesita permanecer una noche adicional, se le asegurará sin costo un sitio de camping para pasar la noche. Se tomará el total de lo pagado y, según las necesidades del pasajero, se cobrarán los adicionales que no cubra lo pagado por el circuito. Vertice S.A. garantizará habitabilidad en refugios y/o campings según disponibilidad y, en caso de ocupación total, se dispondrá de sobrecupos en campings, de haberlos.

2. Cierre total del sendero (más de 48 horas): Si el pasajero necesita permanecer más de dos noches adicionales, se le asegurará sin costo un sitio de camping. Se tomará el total de lo pagado y se abonará a los nuevos servicios, cobrando únicamente los adicionales no cubiertos. Vertice S.A. garantizará habitabilidad en refugios y/o campings según disponibilidad y, en caso de ocupación total, se dispondrá de sobrecupos en campings, de haberlos.



3. Accidente mayor (requiere evacuación): En caso de accidente grave que requiera evacuación del Parque y que necesite servicios adicionales como una noche, se asegurará habitabilidad en refugio según disponibilidad o sitio de camping sin costo y se abonará lo pagado por el circuito a los nuevos servicios. Si la evacuación es inmediata, al tratarse de fuerza mayor, no se realizará devolución del dinero pagado por el resto del circuito.

4. Accidente menor o cansancio: Se asegurará habitabilidad en refugio y/o camping según disponibilidad y con costo adicional, que correrá por cuenta del pasajero.

En caso de que la administración del Parque Nacional Torres del Paine determine el cierre de senderos, no será posible el desplazamiento de pasajeros entre refugios y/o sitios de camping. Esta medida responde a protocolos de seguridad, así se garantiza una experiencia segura y responsable.

Compromiso de habitabilidad:

Ante el cierre del sendero por cualquier emergencia climática o accidente de pasajeros en la ruta, Vertice S.A. garantizará alojamiento en sitio de camping de haber disponibilidad, e incluso en caso de ocupación total, dispondrá de sobrecupos, de haberlos. A pesar de que la capacidad / cupos de camas y sitios de camping es limitada por la normativa de la autoridad del Parque y la autoridad sanitaria, Vertice S.A. asegurará un sitio de camping para cada pasajero afectado, según disponibilidad y dentro de los marcos que permite la ley.



 **5. SEGURO DE VIAJE**

Vertice Travel sugiere encarecidamente contratar un seguro de viajes que cubra los gastos de cancelaciones tanto por condiciones meteorológicas como por fuerza mayor, así como un seguro de accidentes de acuerdo con las actividades que se realizarán. Este seguro debe cubrir accidentes personales, gastos de repatriación y cualquier otra tasa que pueda producirse a causa de daños, pérdidas, lesiones, retrasos o cualquier otro inconveniente inesperado que se pueda llegar a experimentar durante el viaje.

Se sugiere que, al contratar un seguro de viaje, se informe a la aseguradora el tipo de viaje se realizará, ya que no todos los seguros incluyen actividades de turismo aventura, las cuales pueden estar incluidas en el itinerario de su programa.

 **6. INFORME DE SALUD Y LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Es obligatorio que los pasajeros notifiquen a Vértice Travel de cualquier problema de salud al reservar su viaje, para determinar si pueden realizar ciertas actividades o si requieren algún tipo de apoyo adicional.

En el caso de los programas guiados, el guía se reserva el derecho de solicitar que un pasajero abandone el programa porque no es apto para realizarlo o que puede suponer un riesgo para él mismo y/o el resto del grupo. A su juicio, se le puede pedir al pasajero que no siga con su viaje si por cualquier situación o circunstancia la persona no está física o mentalmente capacitada de continuar con la actividad o no sigue las instrucciones.

En tales circunstancias, no habrá derecho a reembolso alguno.

Debido a la dificultad geográfica que puede impedir el acceso a la atención médica y a hospitales, Vértice Travel no se hace responsable de la entrega de atención médica en ningún momento durante el viaje.

A todos los pasajeros se les solicitará, durante la confirmación y pago del programa, que acepten y firmen la exención de responsabilidad, que verifiquen su estado de salud y asuman la responsabilidad de sus limitaciones y/o necesidades especiales.



 **7. MANDATO**

El cliente otorga a Vertice Travel el presente mandato para actuar a su nombre y por su cuenta, con derecho a contratar todos los servicios necesarios para llevar a cabo el itinerario acordado tales como alojamientos, traslados, comidas, excursiones y otro tipo de servicios indicados en el costo del programa.

El cliente autoriza a Vertice Travel a utilizar el presente mandato con otros operadores locales o proveedores para contratar los servicios que Vertice Travel pudiese necesitar para cumplir con los acuerdos realizados. Ambas partes declaran que los servicios contratados no representan ningún gasto adicional por parte del cliente.

 **8. QUÉ NECESITAS PARA REALIZAR LOS CIRCUITOS.**

El clima en Patagonia es famoso por poder tener las 4 estaciones en un mismo día, desde mucho viento con sol, luego nublado, lluvia e incluso granizos.

El secreto para poder disfrutar de la mejor forma en Patagonia, es vestirse por capas, para poder obtener la máxima comodidad al mínimo peso. Es importante usar ropa resistente al viento con materiales que, además, sean de secado rápido, que es por lo cual no recomendamos el uso de algodón.

Si estás pensando en adquirir nuevos zapatos, te aconsejamos que los uses un tiempo antes de traerlos a tu viaje y no olvides traer parches o tratamientos contra las ampollas, siempre son muy útiles.

Siempre es recomendable traer toda tu ropa dentro de bolsas secas, así, sea cual sea el clima que pueda tocar, siempre tendrás ropa seca para usar en las tardes en los refugios.



A continuación, se entregan sugerencias:

• **Para el trekking**

- Mochila de entre 35 y 50 litros (para llevar tus artículos personales).
- Botas de Trekking resistentes al agua (recomendamos caña alta para evitar lesiones de tobillo).
- Chaqueta y pantalones impermeables gorotex o similares (el algodón o la lana no secan rápido ni te mantienen el calor durante días activos).
- Chaqueta de polar .
- Chaqueta de Pluma.
- Gorro de polar o lana, idealmente que cubra las orejas.
- Buff o bandana.
- Mini crampones.
- Bastones de trekking.
- Pantalones de trekking.
- Calcetines de trekking.
- Botiquín pequeño de primeros auxilios.
- Guantes.
- Anteojos de sol.
- Jockey o visera para el sol.
- Crema con protección solar, sobre protección SPF30+.
- Protección labial con filtro solar.
- Botella de agua (idealmente de 750cc).

*El agua de los ríos y arroyos es bebestible, siempre que se encuentren lejos de los sitios de camping, por lo que no es necesario hervirla, filtrarla o clorarla.

Para las tardes en los campings/refugios:

- Una muda de ropa para estar en los campings/refugios después del día de caminata.
- Sandalias o similar para las duchas y para estar dentro de los refugios.
- Muda de calcetines/ropa interior.
- Artículos de aseo personal.
- Candado para los casilleros en los refugios.
- Toalla de viaje (de secado rápido).
- Linterna frontal (de uso en la cabeza) con pilas de recambio.

Opcional:

- Repelente para mosquitos.
- Binoculares.
- Cámara, cargadores y baterías extra. En los refugios hay donde recargar. Chile usa 220V con enchufes con dos puntas redondas en paralelo.



¡ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL CUIDADO DEL PARQUE!

ACTIVIDADES NO AUTORIZADAS



PROHIBIDO HACER FUEGO

Prohibido hacer fuego en áreas silvestres protegidas.



BASURA

Debe llevarse del Parque Nacional toda la basura que genere durante su visita.



FUMAR

La prevención de incendios forestales es también nuestra responsabilidad.



MASCOTAS

No está permitido su ingreso, ya que además de perturbar la fauna silvestre, pueden transmitir y contagiar enfermedades.



NO ALIMENTAR A LA FAUNA SILVESTRE

No está permitido el alimentar y perturbar a las diferentes especies de la fauna silvestre.

Recuerda que somos visitantes en un entorno natural, por lo cual te solicitamos:

- Cuidar la naturaleza.
- Usar solo los senderos autorizados y señalizados.
- Respetar los horarios de apertura y cierre de los senderos.



VERTICE



¡MERECE VIVIRLO!

