

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. Precios

1.1 Costo Terrestre

El precio de la parte terrestre del viaje se denomina Costo Terrestre e incluye:

- Todos los alojamientos en hoteles, posadas, refugios de montaña, campamentos y/o carpas
- Transporte terrestre en vehículos privados o autobuses nacionales (según itinerario), incluido traslado de recepción desde el aeropuerto más cercano
- Comidas como se especifica en cada programa, excluyendo comidas en ciudades o pueblos donde los viajeros pueden cenar de forma independiente (resaltados en la sección de Datos de precios)
- Todos los arreglos de trekking, cabalgatas, buceo, marinos y fluviales en el campo (según se especifica en cada programa), incluidos equipos, permisos y mulas o caballos de carga si se especifica.
- Entradas y tarifas del parque.
- Liderazgo experto que incluye guías de habla inglesa en todos nuestros viajes con salidas fijas. La relación guía: participante varía de 1:6 a 1:12 según el tipo de programa.

1.2 Costos no incluidos

Los costos no incluidos en el viaje son algunas comidas como se indica en el itinerario, refrescos y licores, gastos médicos, costo de hospitalización o evacuación, lavandería, impuestos de salida del aeropuerto, visas, pasajes aéreos nacionales e internacionales, propinas y seguros. Consulte el itinerario del viaje para obtener información detallada sobre lo que está incluido y lo que no está incluido en el costo de la tierra.

1.3 Extensiones y modificaciones

Si se debe extender un viaje o modificar un itinerario debido al clima, las condiciones de la carretera, la falta de transporte, las disputas políticas o civiles, una emergencia médica u otras causas fuera de nuestro control, no se reembolsarán los costos asociados, incluidos los costos no recuperables, o incluido en la tarifa del viaje ya pagado. En tales circunstancias, es su responsabilidad pagar directamente los costos adicionales en el campo (es decir, comida, transporte, alojamiento, etc.). Asegúrese de tener un seguro de viaje actualizado que lo proteja contra cancelaciones y demoras causadas por 'actos de Dios'.

1.4 Sujetos a cambios

Los precios que figuran en nuestro sitio web y el material de marketing están sujetos a cambios debido a que las fechas de viaje y los precios a menudo se publican con más de un año de anticipación. Entre el momento de la publicación y la salida del viaje, ocasionalmente nos enfrentamos a aumentos de costos excepcionales o fluctuaciones de moneda que no podemos absorber. Hacemos todo lo posible para mantener nuestros precios iguales a los publicados.

1.5 Exenciones de IVA e Impuestos

Los ciudadanos o residentes chilenos deben pagar un 19% de IVA en compras o servicios como el alojamiento en hoteles. Los viajeros extranjeros, por otro lado, deben conservar el formulario de entrada de la PDI durante su estadía en Chile para calificar para exenciones de impuestos, lo que incluye evitar el 19% de IVA en compras y servicios.

1.6 Precios por niveles

En el caso de viajes en grupos pequeños, algunos viajes tienen un precio escalonado de acuerdo con la cantidad de pasajeros que pagan el precio completo en el viaje. Inicialmente, le facturamos el precio del nivel más alto y luego, si el tamaño del grupo aumenta, le reembolsamos la diferencia a medida que el precio baja a un nivel más bajo. El personal de la Sociedad de Turismo Cascada Limitada, los escritores de viajes invitados, los fotógrafos o los representantes de los operadores turísticos y

cualquier otro viajero con descuento están excluidos del recuento de pasajeros cuando se trata de precios por niveles.

2. Alojamiento

2.1 Base doble

Nuestros precios corresponden a alojamiento en base doble.

2.2 Suplemento single

Si un pasajero no desea compartir habitación, se le pedirá que pague la tarifa de suplemento en single que figura en la lista de precios. El alojamiento en hotel y en carpas se basa en ocupación doble. El criterio para elegir alojamiento es una mezcla de comodidad, seguridad, ubicación, sostenibilidad y ambiente local.

3. Comidas

3.1 Comidas incluidas

Todas las comidas en terreno están incluidas, así como todas las comidas en lugares como Parques Nacionales donde los viajeros no podrán comprar su propia comida o donde consideremos que no es recomendable hacerlo. Consulte el itinerario de cada viaje para obtener información sobre qué comidas están incluidas y cuáles no. Las comidas incluidas se muestran como B= Desayuno, L= Almuerzo, BL= Box-lunch, D= Cena.

3.2 Menú y dietas especiales

Nos hemos esforzado mucho en desarrollar comidas abundantes para nuestros viajes y estamos orgullosos de los resultados. Cada viaje tendrá su propio menú particular dependiendo de la comida local y platos típicos preparados en la zona. Podemos acomodar fácilmente dietas vegetarianas y especiales en nuestros viajes.

4. Seguro

4.1 Importancia del seguro

La protección/seguro de viaje es esencial para su tranquilidad y seguridad durante todo el viaje. Emergencias médicas o enfermedades inesperadas antes o durante su viaje podrían hacerle perder pagos prepagos no reembolsables.

4.2 Cobertura obligatoria

El transporte médico de emergencia y las ambulancias aéreas en lugares remotos pueden ser extremadamente costosos y probablemente no estarán cubiertos por su plan médico de salud, por lo que es obligatorio que compre un seguro de viaje personal adecuado que sea apropiado para su viaje. Este seguro debe cubrir accidentes personales, gastos médicos, ambulancia aérea, pérdida de efectos, gastos de repatriación y todos los demás gastos que puedan surgir como consecuencia de pérdidas, daños, lesiones, retrasos o molestias durante su viaje. También le sugerimos que compre un seguro de cancelación y reducción. Al contratar un seguro de viaje, debe informar a la aseguradora del tipo de viaje a realizar, especialmente cuando en su viaje se incluyen "actividades de aventura". Hay varias compañías de seguros que ofrecen planes de protección de viaje disponibles para comprar en línea. Sociedad de Turismo Cascada Limitada ha seleccionado algunos de ellos para su comodidad, consúltelos en nuestras Preguntas Frecuentes.

5. Salud médica

5.1 Información previa

Es obligatorio que los clientes con problemas médicos nos informen de estos antes de la salida.

5.2 Derecho de descalificación

El líder del viaje tiene derecho a descalificar a cualquier persona, en cualquier momento, durante el viaje si considera que el miembro del viaje es físicamente incapaz y/o si la participación continua de un

miembro del viaje será perjudicial para el individuo involucrado o el grupo. Los reembolsos no se dan bajo tales circunstancias.

5.3 Responsabilidad médica

Debido al hecho de que las instalaciones hospitalarias para problemas graves a menudo no están disponibles y la evacuación puede ser prolongada, difícil y costosa, no asumimos ninguna responsabilidad con respecto a la prestación de atención médica en cualquier momento durante el viaje. Esta declaración está incluida en el formulario de Liberación de Asunción de Riesgo proporcionado por nuestra empresa.

5.4 Mayores de 65 años

Se solicita a todos los pasajeros mayores de 65 años que completen un Informe Médico que nos ayude a identificar los posibles riesgos para la salud en los que pueden incurrir.

6. Certificados físicos y/o médicos

We ask for these certificates in addition to a general medical certificate to secure a safe undertaking of the activities included on certain specific mountaineering and kayaking trips.

6.1 Certificado físico

Algunos programas pueden requerir que el pasajero esté físicamente calificado para ser aceptado en el viaje. No se trata de una exigencia técnica sino de una garantía del estado físico del participante y de la seguridad de que está en condiciones de realizar la excursión.

6.2 Certificado técnico

Algunos programas pueden requerir que el pasajero esté física y técnicamente calificado para ser aceptado en el viaje. Esto es una garantía del nivel de destreza del participante y debe corresponder al grado de dificultad técnica y riesgo que implica el viaje.

7. Responsabilidad de los miembros del viaje

7.1 Obligaciones generales

Los miembros del viaje son responsables de comprender las condiciones establecidas en el itinerario del viaje y seleccionar un viaje que sea apropiado según sus intereses y habilidades. Para ayudarlo, calificamos cada viaje con una Clasificación de dificultad del viaje. También nos complace hablar sobre el viaje con usted, así como también proporcionarle los nombres de los participantes anteriores que pueden hablar sobre su experiencia con usted.

7.2 Responsabilidades específicas

Los miembros del viaje son responsables de:

- Gozar de suficiente salud para emprender el viaje que han elegido
- Traer ropa y equipo apropiados como se recomienda en la lista de equipos.
- Seguir los estándares normales de higiene personal para disminuir el riesgo de enfermedades del viajero.
- Seguir patrones normales de comportamiento social con otros participantes del viaje
- Actuar de manera apropiada y respetuosa de acuerdo con las costumbres locales.
- Completar el itinerario según lo programado (o según lo ajustado en el campo según sea necesario).

7.3 Equipaje y participación

Normalmente, los viajeros llevarán una mochila que contenga las pertenencias personales que deseen llevar consigo, como cámara, anteojos, ropa adicional, etc. En algunos viajes específicos, se les pedirá a los viajeros que lleven sus propios artículos personales, como mochila, saco de dormir, colchoneta, box-lunch diario, etc. En los viajes de campamento, la cocina, limpieza y armado de las carpas será responsabilidad del personal de guía, aunque podrá solicitar ayuda

voluntaria al pasajero para armar su carpa. Se pueden realizar cambios razonables en el itinerario debido a las condiciones climáticas o si se considera que es lo mejor para los intereses y el bienestar de los participantes.

8. Información de la reserva

8.1 Reservas y Pago

Para hacer una reserva definitiva en cualquiera de nuestros viajes de salida regulares o privados, el participante debe pagar un depósito no reembolsable del 20%. El resto del monto total debe pagarse de acuerdo con la fecha límite del programa confirmada y mencionada a continuación.

8.2 EcoCamp Patagonia – Patagonia Wildlife Safari

8.2.1 Pago del saldo

El pago del saldo debe pagarse 30 días antes de la llegada en caso de reservar una salida regular y 60 días antes de la salida en caso de reservar un viaje de salida privado.

8.2.2 Política de cancelación y reembolso

Si es necesario que cancele su viaje, su dinero (menos las tarifas de cancelación cobradas por Cascada) será reembolsado dependiendo de la fecha de cancelación. Se perderán todas las tarifas de cancelación no reembolsables adicionales y los pagos ya pagados por adelantado a las aerolíneas, hoteles y otros proveedores locales.

a) Tarifas de cancelación terrestre de Cascada para salidas regulares

- 16 - 30 días = 50% de la tarifa total.
- 15 - 0 días = 100% de la tarifa total.

b) Tarifas de cancelación terrestre de Cascada para salidas privadas

- 60 - 45 días = 50% de la tarifa total.

- 44 - 0 días = 100% de la tarifa total.

Este programa le permite reprogramar una vez en caso de emergencia sin costo si se informa antes del día del pago del 80% restante. Por favor revise si hay costos de terceros involucrados con nuestro Equipo de Ventas. En este caso, el pago se utilizará como crédito para el costo del viaje futuro, de lo contrario, nos veremos obligados a cobrar el 20% del monto total.

8.3 EcoCamp Patagonia – Treks (W's de 5 y 7 días), Multisport, Puma Tracking y Otros Programas

8.3.1 Pago del saldo

El pago del saldo debe realizarse 60 días antes de la llegada en caso de reservar una salida regular y 90 días antes de la salida en caso de reservar un viaje de salida privado.

8.3.2 Política de cancelación y reembolso

a) Tarifas de cancelación terrestre de Cascada para salidas regulares

- 60 – 45 días = 50% de la tarifa total.
- 44 – 0 días = 100% de la tarifa total.

b) Tarifas de cancelación terrestre de Cascada para salidas privadas

- 90 – 65 días = 50% de la tarifa total.
- 64 – 0 días = 100% de la tarifa total.

Este programa le permite reprogramar una vez en caso de emergencia sin costo si se informa antes del día del pago del 80% restante. Por favor revise si hay costos de terceros involucrados con nuestro Equipo de Ventas. En este caso, el pago se utilizará como crédito para el costo del viaje futuro, de lo contrario, nos veremos obligados a cobrar el 20% del monto total.

8.4 EcoCamp Patagonia – Circuito de 9 Días en Torres del Paine

8.4.1 Pago del saldo

El pago del saldo debe realizarse 100 días antes de la llegada en caso de reservar una salida regular y 120 días antes de la salida en caso de reservar un viaje de salida privado.

8.4.2 Política de cancelación y reembolso

a) Tarifas de cancelación terrestre de Cascada para salidas regulares

- 100 – 65 días = 50% de la tarifa total.
- 64 – 0 días = 100% de la tarifa total.

b) Tarifas de cancelación terrestre de Cascada para salidas privadas

- 120 – 65 días = 50% de la tarifa total.
- 64 – 0 días = 100% de la tarifa total.

Este programa le permite reprogramar una vez en caso de emergencia sin costo si se informa antes del día del pago del 80% restante. Por favor revise si hay costos de terceros involucrados con nuestro Equipo de Ventas. En este caso, el pago se utilizará como crédito para el costo del viaje futuro, de lo contrario, nos veremos obligados a cobrar el 20% del monto total.

8.5 Gastos de cancelación terrestre de Cascada para servicios compartidos y salidas privadas

8.5.1 Servicios Compartidos

Los servicios compartidos son viajes operados por otros clientes.

La cancelación de una reserva confirmada con más de 30 días de antelación a la salida conlleva la pérdida del depósito, que equivale al 20 % del coste total del viaje. Posteriormente, se aplicarán las siguientes pérdidas:

- 30 - 16 días = 50% del precio total.
- 15 - 0 días = 100% de la tarifa total.

8.5.2 Servicios privados

Los servicios privados son viajes operados con fecha indefinida bajo petición especial. La cancelación de una reserva confirmada con más de 90 días de antelación a la salida conlleva la pérdida del depósito, que equivale al 20% del coste total del viaje. Posteriormente, se aplicarán las siguientes pérdidas:

- 90 - 50 días = 50% del precio total.

- 49 - 0 días = 100% del precio total.

Se perderán los cargos por cancelación no reembolsables adicionales y los pagos ya realizados por adelantado a aerolíneas, hoteles y otros proveedores locales. Por lo tanto, le recomendamos contratar un seguro de viaje para protegerse contra cancelaciones e interrupciones. Cascada se reserva el derecho de cancelar cualquier viaje debido a una inscripción insuficiente o a problemas logísticos que puedan dificultar la operación. En tales casos, se le reembolsará el importe total pagado a Cascada. Cascada no se responsabilizará de los gastos adicionales en los que incurra durante la preparación del viaje (por ejemplo, billetes de avión no reembolsables, tasas de visado, equipo, gastos médicos, etc.). El reembolso de todos los pagos terrestres recibidos eximirá a Cascada de cualquier responsabilidad adicional.

Tenga en cuenta que, si los servicios ya están confirmados y necesita cambiar las fechas del viaje, se considerará una cancelación y nuestras políticas de cancelación mencionadas anteriormente se aplicarán a la reserva original.

9. Mandato

9.1 Alcance del Mandato

El cliente otorga a Sociedad de Turismo Cascada Limitada un mandato para actuar en nombre y por cuenta del cliente con la facultad de

contratar todos los servicios necesarios para el completo cumplimiento del programa turístico convenido, específicamente alojamiento, traslados, alimentación, excursiones y demás servicios.

9.2 Autorización de delegados

El cliente autoriza a Sociedad de Turismo Cascada Limitada a utilizar el presente mandato con otros operadores turísticos de reconocido prestigio. El delegado queda facultado para contratar los mismos servicios que Sociedad de Turismo Cascada Limitada pueda contratar en cumplimiento del presente contrato, por cuenta del cliente. Las partes declaran que los servicios que se contratan en cumplimiento de este mandato por Sociedad de Turismo Cascada Limitada o sus delegados están incluidos en el precio del programa suscrito y no representan ningún coste adicional para el cliente.

10. Política de acoso y abuso sexual

10.1 Principios generales

Sociedad de Turismo Cascada Limitada está en contra de la explotación del ser humano en cualquier forma, particularmente sexual, especialmente cuando puede afectar a los niños.

10.2 Protección de menores

En el caso de menores que viajen con nosotros, solicitamos a los adultos acompañantes que acrediten que son padres o familiares cercanos.

10.3 Responsabilidad de proveedores y personal

Todos nuestros proveedores deben evitar la explotación de seres humanos en cualquier forma. En cuanto a nuestro personal, no trabajamos con menores de edad y cumplimos con la legislación laboral vigente en Chile.

11. Políticas de sostenibilidad de Cascada Expediciones

Cascada Expediciones desea contribuir concretamente a la construcción de un turismo sostenible, orientando sus definiciones estratégicas y su gestión hacia la reducción de los impactos indeseables generados en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico.

Para ello, hemos definido una política corporativa de sostenibilidad que guía nuestras acciones, centrándonos en el respeto y el cuidado en el trabajo, la responsabilidad ambiental de nuestras operaciones y con la comunidad en la que impacta, y que busca siempre combinar el crecimiento económico con la protección del medio ambiente.

En consonancia con lo anterior, nuestro compromiso con la sostenibilidad consiste en cuidar la gestión empresarial y su correlación con la relación con nuestros trabajadores, socios estratégicos, proveedores y clientes, para que siempre superemos los estándares exigidos por la ley. La búsqueda incansable de mejores políticas, tecnología e innovación se basa en los siguientes principios:

11.1 Dimensión Ambiental

- Desarrollar y promover un turismo que trabaje con el medio ambiente.
- Minimizar la generación de residuos y gestionarlos responsablemente.
- Mejorar continuamente la tecnología sostenible y la innovación.
- Promover la eficiencia energética.
- Fomentar el uso de energías renovables.
- Neutralizar nuestra huella de carbono.
- Promover el reciclaje.
- Apoyar la conservación de la naturaleza y la preservación de la flora y la fauna.

11.2 Dimensión Socio-Cultural

- Crear y brindar a nuestros clientes experiencias únicas y ecológicas.

- Promover activamente políticas y acciones contra la explotación de seres humanos en cualquiera de sus formas e involucrar en ella a nuestros proveedores y clientes.
- Desarrollar programas de educación ambiental dirigidos a nuestros clientes internos y externos, proveedores y personal con el fin de crear conciencia de que nuestras acciones deben preservar la naturaleza y asegurar su conservación para el disfrute de las nuevas generaciones.
- Promover la participación de nuestros proveedores, subcontratistas, empleados, clientes y el resto de la sociedad en nuestro sistema de gestión de la sostenibilidad, premiando la incorporación de contribuciones que mejoren sus resultados, especialmente por parte de las comunidades donde desarrollamos nuestro trabajo.
- Compartir y fomentar la vida ecológica como filosofía de sostenibilidad medioambiental.
- Entregar información a nuestros clientes sobre nuestros principios sobre el desarrollo sustentable y la gestión que hacemos para preservar el medio ambiente y la cultura local.

11.3 Dimensión Económica

La empresa se adhiere a 9 principios de comercio justo, estos son:

- Prácticas comerciales justas.
- Respeto por el medio ambiente.
- Compromiso con el cumplimiento de las leyes basadas en los Derechos Humanos de la ONU.
- Sin trabajo infantil.
- Sin trabajo forzado.
- No discriminación (garantizar la igualdad de género, libertad de asociación).
- Buenas condiciones laborales.
- Asegurar excelentes condiciones de trabajo para todo el equipo de Cascada, que permitan su desarrollo personal y profesional.
- Felicidad en el trabajo.

La empresa se adhiere al código ético mundial para el turismo y su gestión refleja los principios establecidos en el mismo.

La compañía asegura que sus operaciones y comunicaciones, tanto internas como externas, se realicen a través de medios digitales con el fin de reducir el uso de papel, reduciendo así su impacto ambiental y costos operativos.

Cuidada selección de nuestros proveedores y otros Operadores en base a sus políticas ambientales y sostenibles.

Descarga el documento completo [aquí](#).

12. Asunción de riesgo y liberación de responsabilidad

12.1 Riesgos y asunción

Entiendo y acepto que existen riesgos y peligros asociados al viaje y las circunstancias en que el mismo se desarrollará tales como: (i) que las localidades y áreas incluidas en el itinerario de viaje puedan ser aisladas, de gran altitud, difícil accesibilidad, condiciones climáticas extremas, topografía accidentada, habitadas por animales silvestres y agrestes en general; (ii) que las actividades indicadas en mi itinerario de viaje, tales como senderismo, caminatas, kayak, cabalgatas, navegación, observación de vida silvestre, etc., conlleven un riesgo inherente; (iii) que los servicios o instalaciones médicas puedan no estar fácilmente disponibles o accesibles durante el viaje, y, (iv) que los senderos, caminos, puentes, aeropuertos, infraestructura pública y servicios públicos en general puedan ser rústicos o no cumplir con los estándares de países desarrollados.

12.2 Liberación de responsabilidad

Considerando lo anterior, por la presente acepto y asumo la total responsabilidad por todos y cada uno de los riesgos de enfermedad, lesión o pérdida de vida para mí y pérdida o daño a mi propiedad que surjan de la participación en el viaje organizado por Sociedad de Turismo Cascada Limitada.

Además, por la presente acepto que Sociedad de Turismo Cascada Limitada no es responsable por la pérdida de propiedad, lesiones o muerte causadas por o en conexión con actos de Dios, fallas de equipo, accidentes de vehículos, enfermedades causadas por alimentos o de otro tipo, detención, asaltos, robo o actividad criminal, molestias, demoras, cuarentena, huelgas, fallas de cualquier medio de transporte para llegar o salir según lo programado, disturbios civiles, terrorismo, restricciones o regulaciones gubernamentales y discrepancias o cambios en los servicios de tránsito u hotel y fallas en el transporte público (incluidos, entre otros, autobuses, autobuses de enlace, trenes, transbordadores y aerolíneas) o infraestructura pública, sobre los cuales Sociedad de Turismo Cascada Limitada no tiene control.

Por la presente, acepto que ni yo ni ninguno de mis herederos, representantes personales o legales, ni miembros de mi familia, presentaremos demanda ni presentaremos una reclamación por enfermedad, lesión, pérdida o daño a la propiedad, o pérdida de la vida como resultado de cualquier acto u omisión de Sociedad de Turismo Cascada Limitada, sus empleados, propietarios, funcionarios, contratistas, organizaciones afiliadas o sus agentes calificados, excepto en caso de incumplimiento de contrato, agravio por negligencia o incumplimiento intencional, en cuyo caso su máxima responsabilidad se limita al reembolso del costo del viaje. A los efectos de este párrafo, los agentes calificados son los proveedores específicos contratados por Sociedad de Turismo Cascada Limitada para proporcionar los servicios incluidos en el viaje, incluyendo, entre otros, hoteles, transporte privado, excursiones privadas y guías.

12.3 Cambios del itinerario

Entiendo y acepto que la Sociedad de Turismo Cascada Limitada puede realizar cambios razonables en el itinerario cuando lo considere conveniente para la comodidad y el bienestar de los pasajeros. Nos reservamos el derecho a sustituir hoteles, modificar el itinerario e invertir el orden de las visitas.

12.4 Ley Aplicable

Las leyes de la República de Chile regirán este Acuerdo, así como cualquier tipo de arbitraje que pueda surgir como resultado de controversia a este documento. He leído atentamente este Acuerdo de Condiciones Generales y entiendo completamente su contenido y confirmo que toda la información que he proporcionado en el formulario de reserva es veraz. También soy consciente de que esta es una liberación de responsabilidad y un contrato entre Sociedad de Turismo Cascada Limitada y sus organizaciones afiliadas y/o yo mismo.