



Términos y Condiciones Generales y Particulares de Venta Protección de Datos Política de Cancelación Exención de Responsabilidad

Agradecemos que haya elegido **Cisnes River Lodge**. A continuación, encontrará el detalle de los **Términos y Condiciones Generales y Particulares de Venta**, así como el marco jurídico relativo a la **protección de datos** (Reglamento UE 2016/679 – RGPD).

cisnesriverlodge.com



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (T.C.G.P.V)

Las versiones que se le proponen tienen como único objetivo informarle de la mejor manera posible en los principales idiomas hablados en el Cisnes River Lodge.

El Cisnes River Lodge ha optado por garantizar a sus clientes el más alto nivel de protección de datos personales, sometiéndose a las condiciones más estrictas en la materia (Reglamento UE 2016/679 – RGPD).

A tal efecto, queremos insistir en que, en caso de litigio sobre la interpretación de una palabra, un término, un acrónimo o el sentido de una frase, la única versión que tendrá valor jurídico ante los tribunales será la versión en español de estos textos.

1) Reserva y formación del contrato

La reserva de una estancia implica la aceptación íntegra y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones Generales y Particulares de Venta (T.C.G.P.V), **formalizada mediante la firma de la exención de responsabilidad adjunta.** El contrato de servicios se celebra exclusivamente entre el cliente y CISNES RIVER LODGE SpA, con domicilio en Santiago de Chile, a partir de la fecha de emisión por parte de CISNES RIVER LODGE SpA de una confirmación escrita, tras la recepción del depósito y los documentos firmados. En caso de venta a través de una Agencia de Venta Autorizada (AVA), esta actúa como intermediaria de reserva y/o mandataria para el cobro. Las cantidades abonadas a una AVA se consideran recibidas por CISNES RIVER LODGE SpA en la misma fecha. Salvo indicación en contrario, la versión aplicable de los presentes términos es la publicada en la fecha de confirmación.

2) Precios, depósito, saldo y modalidades de pago

Nuestras tarifas están expresadas en dólares estadounidenses (USD) y son pagaderas mediante transferencia bancaria a la siguiente cuenta:

- Titular de la cuenta: Cisnes River Lodge SpA
- N° de cuenta: 013-01-14414-4
- SWIFT: BICECLRM
- Nombre del banco: B.I.C.E
- Dirección del banco: Calle Teatinos N°220, Santiago, Chile (CP: 8320000)



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (T.C.G.P.V)

Se requiere un depósito del 50% del precio total en un plazo de 8 días desde la reserva. El saldo restante debe abonarse 90 días antes de la llegada. Si la reserva se realiza con menos de 90 días de antelación, se exigirá el pago del 100% en el momento de la reserva. Los gastos bancarios y las conversiones de moneda corren a cargo del cliente. Los precios incluyen los impuestos aplicables según la legislación chilena, excluyendo propinas (según se detalla en la confirmación).

3) Cancelaciones, modificaciones y "no-show"

Todos los pagos son no reembolsables, independientemente del motivo de cancelación por parte del cliente. **Se recomienda encarecidamente contratar un seguro de cancelación/interrupción.** El "no-show" (no presentación al inicio de la estancia) se considera una cancelación por parte del cliente. Las modificaciones solicitadas tras la confirmación se estudiarán sujetas a disponibilidad. En caso de modificación o cancelación iniciada por CISNES RIVER LODGE SpA por motivos de seguridad, clima o **fuerza mayor (9)**, se ofrecerá una reprogramación y/o crédito válido por 36 meses; no se prevé reembolso en efectivo. **Al aceptar en línea, el cliente confirma haber leído y aceptado íntegramente el artículo 3 (Cancelación, Modificación y "no-show"), renunciando expresamente a cualquier acción de reembolso derivada de una cancelación.**

4) Seguro de viaje

Se recomienda encarecidamente contratar un seguro de viaje que cubra, como mínimo, cancelación/interrupción, gastos médicos y de evacuación, retrasos, y pérdida/daño de equipaje. En caso contrario, el cliente asume la responsabilidad financiera total de cualquier eventualidad.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (T.C.G.P.V)

5) Contenido de los servicios

La estancia incluye:

- Alojamiento en el lodge y/o pernoctación en campamento (según la fórmula elegida).
- Comidas.
- Guía de pesca con mosca.
- Uso de embarcaciones y combustible necesarios para la actividad.
- Transferencias locales expresamente previstas en el programa.

No incluyen (salvo indicación contraria):

- Vuelos internacionales y domésticos.
- Noches de hotel antes o después de la estancia en el lodge.
- Visados y trámites de entrada.
- Equipamiento personal.
- Bebidas sujetas a pre-pedido.
- Seguros, gastos médicos, gastos personales y propinas.

6) Requisitos, seguridad y comportamiento

Las actividades se desarrollan en entornos naturales y requieren una condición física razonable. Se aceptan jóvenes a partir de 16 años, bajo responsabilidad de un adulto. Para menores de edad, el representante legal debe firmar la exención de responsabilidad y los T.C.G.P.V., e inicializar los apartados relativos a seguridad. Por la seguridad de todos, se debe seguir las instrucciones de los guías, especialmente durante desplazamientos en embarcación, wading y aproximaciones en terrenos irregulares. CISNES RIVER LODGE SpA puede adaptar, interrumpir o rechazar una actividad si las condiciones lo requieren, sin derecho a reembolso.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (T.C.G.P.V)

7) Aceptación de riesgos, exención de responsabilidad e indemnización

El cliente reconoce que las actividades de pesca y aire libre conllevan riesgos inherentes (caídas, lesiones, hipotermia, riesgos náuticos, aislamiento, condiciones meteorológicas, fauna salvaje). Participa voluntaria y conscientemente. El cliente exime y libera a CISNES RIVER LODGE SpA (incluyendo directivos, empleados, guías y aseguradoras) de cualquier reclamación relacionada con las actividades y servicios, incluso en caso de negligencia simple, salvo dolo o culpa grave. El cliente se compromete a indemnizar a CISNES RIVER LODGE SpA por cualquier reclamación de terceros derivada de sus actos u omisiones, incluyendo honorarios legales y costos.

8) Limitación de responsabilidad

La responsabilidad total de CISNES RIVER LODGE SpA hacia el cliente, sea cual sea su fundamento, está limitada al monto total pagado por la estancia. No se responsabiliza por daños indirectos, consecutivos, punitivos, pérdida de oportunidades, ni por bienes personales perdidos, robados o dañados. Tampoco es responsable por retrasos o impedimentos causados por clima, fuerza mayor o terceros fuera de su control.

9) Fuerza mayor

Por « Fuerza Mayor » se entiende toda circunstancia que escapa al control razonable de la sociedad, incluyendo, sin limitación, los siguientes eventos: Los fenómenos naturales (terremotos, incendios, inundaciones, condiciones meteorológicas extremas), guerras, alteraciones del orden público o militares, actos de terrorismo o sabotaje, huelgas, epidemias, pandemias, disturbios, fallos en el suministro eléctrico, fallos informáticos, accidentes, conflictos sociales, decisiones de autoridades civiles o militares, acciones gubernamentales, o la imposibilidad de obtener mano de obra, materiales, equipos o medios de transporte.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (T.C.G.P.V)

10) Reclamaciones y solución amistosa

Cualquier dificultad debe comunicarse inmediatamente al responsable del lodge para buscar una solución in situ. Si persiste un conflicto, el cliente debe enviar un escrito en un plazo de 30 días tras la finalización de la estancia. Las partes se comprometen a intentar una solución amistosa antes de cualquier acción legal. Dirección para reclamaciones: CISNES RIVER LODGE - OFICINA 1502 - AVENIDA PROVIDENCIA N° 1650, 7500000 SANTIAGO, CHILE o info@cisnesriverlodge.com

11) Fuero exclusivo en Chile y compromiso de no iniciar acciones fuera de Chile Derecho aplicable, jurisdicción exclusiva y «Renuncia a toda acción específica bajo la jurisdicción de EE.UU.»

Las presentes condiciones y la relación contractual se rigen exclusivamente por la ley de la República de Chile, con exclusión de cualquier norma de conflicto de leyes. Toda controversia relativa a la validez, interpretación, ejecución o terminación del contrato será de la competencia exclusiva de los tribunales ordinarios de Santiago (Chile). Las partes renuncian expresamente a toda objeción basada en el principio de « **forum non conveniens** », así como a cualquier impugnación de la jurisdicción personal.

Usted se compromete de manera irrevocable a no iniciar, apoyar ni participar en acción alguna, individual o colectiva, fuera de Chile, ya sea en relación con la estancia, las actividades, un incidente ocurrido durante la misma, las presentes condiciones o cualquier comunicación precontractual. En caso de que, a pesar de este compromiso, se iniciara una acción fuera de Chile, usted indemnizará íntegramente a CISNES RIVER LODGE SpA por todos los gastos incurridos para lograr el desistimiento, el sobreseimiento o la finalización de dicha acción (incluyendo, sin limitación, honorarios de abogados, costas procesales, multas o sanciones), sin perjuicio del derecho de CISNES RIVER LODGE SpA a solicitar en Chile medidas cautelares o una « anti-suit injunction » cuando sea procedente.



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (T.C.G.P.V)

El contrato se considera celebrado en Santiago y plenamente ejecutado en Chile. Las partes aceptan que toda notificación o comunicación relacionada con un litigio pueda realizarse válidamente por correo electrónico a las direcciones indicadas en la confirmación, además de los medios de notificación admitidos por el derecho chileno. El contrato está disponible en español, inglés y francés; en caso de discrepancia entre las versiones, prevalecerá la versión en **español**.

Al momento de la aceptación en línea, el cliente confirma haber leído las estipulaciones del artículo 11 (fuero exclusivo en Chile y compromiso de no iniciar acciones fuera de Chile), acepta su aplicación plena e íntegra, y renuncia de manera expresa y definitiva a cualquier vía de recurso que pudiera otorgarle cualquier legislación distinta a la chilena, y en particular, a la interposición de demandas ante un gran jurado conforme al derecho estadounidense, marcando la casilla habilitada a tal efecto a continuación.

12) Protección de datos

CISNES RIVER LODGE SpA trata los datos personales del cliente para gestionar la reserva, ejecutar los servicios y cumplir con obligaciones legales. Los datos estrictamente necesarios pueden compartirse con subcontratistas (guías, proveedores logísticos, prestadores informáticos). El cliente puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación y oposición según la ley chilena, dirigiéndose a: CISNES RIVER LODGE - OFICINA 1502 - AVENIDA PROVIDENCIA N° 1650, 7500000 SANTIAGO, CHILE o info@cisnesriverlodge.com



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE VENTA (T.C.G.P.V)

13) Disposiciones finales

Los presentes términos constituyen el acuerdo completo entre el cliente y CISNES RIVER LODGE SpA, reemplazando cualquier propuesta o información anterior. Si una cláusula es declarada nula, las demás mantendrán su vigencia. El cliente no podrá ceder sus derechos y obligaciones sin el consentimiento escrito de CISNES RIVER LODGE SpA. La firma electrónica/digital (casilla "Acepto") equivale a firma manuscrita.

14) Implicaciones de la aceptación y caducidad de la pre-reserva

Este documento constituye un acuerdo legal. Incluye instrucciones básicas de seguridad y aclara las condiciones de participación en las actividades ofrecidas por **CISNES RIVER LODGE SpA**. Al firmarlo, usted asume su responsabilidad y acepta cumplir con las obligaciones financieras correspondientes. Por ello, le invitamos a leerlo detenidamente antes de firmar. Si no está de acuerdo con las condiciones descritas y decide renunciar a confirmar su estancia, le solicitamos que nos lo comuniqué lo antes posible para poder liberar su reserva. Transcurridos **8 días desde su pre-reserva** sin haber recibido el documento firmado, consideraremos su participación como tácitamente anulada.



PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD

Acerca de este aviso

Este aviso explica qué datos personales utilizamos, con qué fines, durante cuánto tiempo y con quién los compartimos. También detalla sus derechos y cómo contactarnos. Hemos optado por una presentación por casos de uso:

- Cuando se aplica el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (RGPD), usted se beneficia de garantías reforzadas **(Sección A)**.
- En otras situaciones, se aplica el derecho chileno **(Sección B)**. El contrato de estancia sigue rigiéndose por el derecho chileno, mientras que la protección de datos depende de su ubicación geográfica y del alcance de las leyes que le protegen.

¿Cuándo se aplica el RGPD?

El RGPD se aplica generalmente cuando:

- Usted se encuentra en la Unión Europea o el Espacio Económico Europeo en el momento de la reserva.
- Nuestros servicios están expresamente destinados a personas en esta zona (por ejemplo, si mostramos precios en euros o ofrecemos itinerarios adaptados a clientes europeos). Si no se aplica el RGPD, se regirá por el derecho chileno descrito en la Sección B.

SECCIÓN A — Si es un cliente ubicado en la UE/EEE (RGPD)

1) Responsable del tratamiento y contacto

El responsable del tratamiento es CISNES RIVER LODGE SpA, sociedad establecida en Chile. Para cualquier consulta sobre privacidad, escríbanos a: CISNES RIVER LODGE - OFICINA 1502 AVENIDA PROVIDENCIA N° 1650 7500000 SANTIAGO - CHILE o a info@cisnesriverlodge.com.



PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD

2) Datos que utilizamos y finalidades

Tratamos principalmente:

- Datos de identificación (nombre, apellidos, nacionalidad, fecha de nacimiento).
- Datos de contacto (correo electrónico, teléfono, dirección).
- Información de reserva (fechas de estancia, composición del grupo, preferencias).
- Datos de pago (identificador de transacción, sin almacenar números de tarjeta).
- Información relevante para su seguridad y comodidad (alergias, necesidades alimentarias o datos de salud, solo si usted decide proporcionarlos).
- Datos técnicos (dirección IP, navegador, registros de seguridad).

Finalidades del tratamiento: (i) Atender sus solicitudes y ejecutar el contrato de estancia. (ii) Emitir documentación contable y cumplir con obligaciones legales. (iii) Garantizar la seguridad de los sistemas y prevenir fraudes. (iv) Enviarle información útil para su estancia. (v) Enviarle noticias y ofertas, si usted lo acepta.

Cuando se requieren datos de salud para su seguridad (por ejemplo, para adaptar una excursión o una comida), se solicitará su consentimiento explícito y se utilizarán exclusivamente para ese fin.

3) Base legal (RGPD)

Nos basamos en:

- La ejecución del contrato para gestionar su reserva y los servicios asociados.
- El cumplimiento de obligaciones legales (contabilidad, fiscalidad).
- Nuestro interés legítimo para garantizar la seguridad y prevenir fraudes, siempre que sus derechos e intereses prevalezcan.
- Su consentimiento para actividades de marketing y tratamiento de datos de salud, que puede retirar en cualquier momento.



PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD

4) ¿Con quién compartimos sus datos?

El acceso a sus datos está limitado a:

- Nuestros equipos operativos (lodge y guías).
- Proveedores técnicos (alojamiento web, envío de correos, soluciones de pago).
- Agencias de venta autorizadas, si reserva a través de ellas. Todos los destinatarios están sujetos a obligaciones contractuales de confidencialidad y seguridad, y solo acceden a los datos estrictamente necesarios para su función.

5) ¿Dónde se tratan sus datos y cómo se protegen en las transferencias?

Sus datos se tratan principalmente en Chile, donde se encuentra nuestra actividad. Cuando se transfieren desde la UE/EEE a Chile, implementamos:

- Protecciones contractuales (cláusulas tipo de la Comisión Europea).
- Medidas técnicas y organizativas (cifrado, minimización de datos, control de accesos).

6) ¿Cuánto tiempo conservamos sus datos?

Conservamos sus datos:

- Durante el tiempo necesario para gestionar su reserva y ejecutar su estancia.
- Según los plazos legales (obligaciones contables y fiscales).
- Los datos relacionados con seguridad e incidentes pueden conservarse más tiempo para proteger sus intereses y los nuestros.
- Los datos utilizados para marketing se conservan hasta que se desuscriba o, en caso de inactividad, durante 5 años.



PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD

7) Sus derechos (RGPD)

Usted tiene derecho a:

- Acceder a sus datos.
- Rectificar información inexacta.
- Solicitar su supresión cuando ya no sean necesarios.
- Limitar el tratamiento en determinadas circunstancias.
- Oponerse a ciertos usos, como el marketing.
- Retirar su consentimiento en cualquier momento, sin afectar la licitud de los tratamientos previos.
- Presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos de su país si considera que sus derechos no se respetan.

8) Cookies y consentimiento

Utilizamos:

- Cookies esenciales para el funcionamiento del sitio.
- Cookies de análisis y marketing, solo si usted consiente a través del banner correspondiente. Puede modificar sus preferencias en cualquier momento haciendo clic en « Gestionar cookies » en el pie de página.

9) Seguridad y notificaciones

Implementamos medidas técnicas y organizativas para garantizar la confidencialidad e integridad de sus datos, como:

- Cifrado en tránsito.
- Gestión de permisos.
- Copias de seguridad y registros de actividad. En caso de incidente de seguridad que afecte a sus derechos, notificaremos a la autoridad competente y, si es necesario, le informaremos sin dilación indebida y, cuando sea aplicable, dentro de las 72 horas desde que tengamos conocimiento del hecho.

10) Menores de edad

Nuestros servicios no se ofrecen directamente a menores sin la intervención de un representante legal. Cuando se requiere consentimiento en línea, respetamos la edad mínima aplicable en su país de residencia dentro de la UE/EEE.



PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD

SECCIÓN B — Si no está sujeto al RGPD: derecho chileno

1) Principios y bases legales

En Chile, tratamos sus datos personales de manera leal, transparente y lícita, con fines determinados, explícitos y legítimos, recabando únicamente la información estrictamente necesaria. Nos basamos en:

- Su consentimiento, cuando la ley lo exige;
- La ejecución del contrato para gestionar su estancia;
- El cumplimiento de nuestras obligaciones legales en materia contable y fiscal;
- Nuestro interés legítimo para garantizar la seguridad y prevenir fraudes, siempre respetando sus derechos fundamentales.

2) Finalidades y destinatarios

Utilizamos sus datos para:

- Organizar y gestionar su estancia en condiciones óptimas;
- Garantizar su seguridad durante su permanencia;
- Compartir información con nuestros equipos internos y con prestadores de servicios (ej.: alojamiento de sistemas, procesamiento de pagos), así como con agencias autorizadas cuando la reserva se realice a través de ellas. Todos los destinatarios están sujetos a obligaciones contractuales de confidencialidad y seguridad.

3) Transferencias internacionales y seguridad

Cuando sus datos deban transferirse al extranjero, implementamos garantías contractuales, técnicas y organizativas adecuadas para asegurar un nivel de protección suficiente, incluyendo:

- Cifrado de datos;
- Control de accesos estrictos;
- Limitación de destinatarios autorizados;
- Auditorías periódicas para verificar el cumplimiento.



PROTECCIÓN DE DATOS – RGPD

4) Conservación de datos

Mantenemos sus datos exclusivamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades descritas. Posteriormente, procedemos a su supresión, anonimización o archivo, según lo exija la ley chilena. Los plazos pueden variar en función de:

- Requisitos contables y fiscales;
- Normativas de seguridad aplicables en Chile.

5) Sus derechos en Chile

Usted tiene derecho a:

- Acceder a sus datos personales;
- Rectificar información inexacta o incompleta;
- Solicitar la supresión de sus datos, cuando la ley lo permita;
- Limitar el tratamiento en determinadas circunstancias;
- Oponerse al uso de sus datos con fines de prospección comercial;
- Retirar su consentimiento en cualquier momento, cuando este sea la base del tratamiento.

6) Cómo ejercer sus derechos y contactarnos

Para ejercer sus derechos o formular una consulta, diríjase a: CISNES RIVER LODGE - OFICINA 1502 AVENIDA PROVIDENCIA N° 1650 7500000 SANTIAGO - CHILE o por correo electrónico a: info@cisnesriverlodge.com

En su comunicación, indique claramente:

- Nombre y apellidos completos;
 - Datos de contacto (teléfono, correo electrónico);
 - Cualquier información adicional que facilite su identificación.
- Responderemos en un plazo razonable, y en los términos establecidos por la normativa chilena aplicable.

7) Actualizaciones de este aviso

Este documento podrá ser actualizado para reflejar cambios en nuestros servicios o en la normativa vigente. La versión aplicable será siempre la publicada y fechada al inicio del aviso en el momento de su reserva.





¿Necesita más información?

Luca Matteotti
mobile: +39 3495195727

email: info@cisnesriverlodge.com

cisnesriverlodge.com

