



Condizioni Generali di Vendita
Protezione dei dati
Politica di cancellazione
Liberatoria di responsabilità

Vi ringraziamo per aver scelto il
Cisnes River Lodge.

Di seguito troverete il dettaglio delle Condizioni Generali e Particolari di Vendita, nonché il quadro giuridico relativo alla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – G.D.P.R.).

cisnesriverlodge.com



CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA (C.G.P.V.)

Le versioni che vi vengono proposte hanno come unico obiettivo quello di informarvi nel modo più accurato possibile nelle principali lingue utilizzate presso il Cisnes River Lodge.

Il Cisnes River Lodge ha scelto di garantire ai propri clienti il più alto livello di protezione dei dati personali, sottoponendosi alle condizioni più rigorose in materia (Regolamento UE 2016/679 – GDPR).

A tal fine, desideriamo precisare che, in caso di controversia relativa all'interpretazione di una parola, di un termine, di un acronimo o del significato di una frase, l'unica versione che avrà valore giuridico davanti ai tribunali sarà la versione in spagnolo di tali testi.

1) Prenotazione e formazione del contratto

La prenotazione di un soggiorno implica l'accettazione piena e integrale delle presenti Condizioni Generali e Particolari di Vendita (C.G.P.V.), formalizzata mediante **la firma della liberatoria di responsabilità allegata**. Il contratto di servizi si perfeziona esclusivamente tra il cliente e CISNES RIVER LODGE Spa, con sede nella città di Santiago del Cile, alla data di emissione da parte di CISNES RIVER LODGE Spa di una conferma scritta, successivamente alla ricezione dell'acconto e dei documenti firmati.

In caso di vendita tramite un'Agenzia di Vendita Autorizzata (AVA), quest'ultima agisce in qualità di intermediario della prenotazione e/o mandatario per l'incasso. Le somme versate a un'AVA si considerano ricevute da CISNES RIVER LODGE Spa alla medesima data.

Salvo diversa indicazione, la versione applicabile delle presenti condizioni è quella pubblicata alla data della conferma.

2) Prezzi, acconto, saldo e modalità di pagamento

Le nostre tariffe sono espresse in dollari USA e pagabili tramite bonifico bancario sul seguente conto:

Intestatario del conto: Cisnes River Lodge Spa

N° di conto: 013-01-14414-4

SWIFT: BICECLRM

Nome della banca: B.I.C.E

Indirizzo della banca: Calle Teatinos N°220

CAP: 8320 000

Città: Santiago

Paese: Cile



CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA (C.G.P.V.)

Un acconto pari al 50% del prezzo totale deve essere versato entro 8 giorni dalla prenotazione. Il saldo del soggiorno è dovuto 90 giorni prima dell'arrivo.

Qualora la prenotazione avvenga a meno di 90 giorni dalla data di partenza, è richiesto il pagamento del 100% dell'importo al momento dell'ordine.

Le eventuali spese bancarie e di conversione valutaria sono a carico del cliente. I prezzi includono le imposte applicabili secondo la normativa cilena e si intendono al netto delle mance, come specificato al momento della conferma.

3) Cancellazioni, modifiche e no-show

Tutti i pagamenti sono non rimborsabili, qualunque sia la ragione della cancellazione da parte del cliente. **Raccomandiamo vivamente la sottoscrizione di un'assicurazione annullamento/interruzione adeguata.**

Il no-show (mancata presentazione all'inizio del soggiorno) è trattato come una cancellazione da parte del cliente.

Le modifiche richieste dopo la conferma vengono valutate in base alla disponibilità.

In caso di modifica o cancellazione su iniziativa di CISNES RIVER LODGE Spa per motivi di sicurezza, meteo o **forza maggiore**, verrà proposto un rinvio e/o un credito valido 36 mesi; non è previsto alcun rimborso in denaro.

Al momento dell'accettazione online, il cliente conferma di aver letto le disposizioni dell'articolo 3 (Cancellazioni, Modifiche e « no-show »), di accettarne la piena ed integrale applicazione e rinuncia espressamente e definitivamente a qualsiasi azione di rimborso che possa conseguire a una cancellazione.

4) Assicurazione di viaggio

Per la vostra tranquillità, è fortemente consigliata un'assicurazione di viaggio che copra almeno cancellazione/interruzione, spese mediche ed evacuazione, ritardi nonché perdita/danneggiamento dei bagagli. In mancanza, vi assumete l'intera responsabilità finanziaria degli imprevisti che potrebbero verificarsi.



CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA (C.G.P.V.)

5) Contenuto delle prestazioni

Il soggiorno comprende le notti al lodge e/o le notti in bivacco secondo la formula scelta, la ristorazione, il guidaggio di pesca a mosca, l'utilizzo delle imbarcazioni e del carburante necessari all'attività, nonché i trasferimenti locali espressamente previsti dal programma.

Salvo diversa indicazione, non sono inclusi: i voli internazionali e domestici, le notti in hotel prima o dopo il soggiorno al lodge, i visti e le formalità di ingresso, le attrezzature personali, le bevande oggetto di pre-ordine, le assicurazioni, le spese mediche, le spese personali e le mance.

6) Requisiti, sicurezza e comportamento

Le nostre attività si svolgono in ambiente naturale e richiedono una condizione fisica adeguata. Accogliamo giovani a partire dai 16 anni, sotto la responsabilità di un adulto; per i minorenni, il rappresentante legale firma la liberatoria e le CGPV e appone le proprie iniziali sui passaggi relativi alla sicurezza.

Per la sicurezza di tutti, vi preghiamo di attenervi ai briefing e alle indicazioni delle nostre guide, in particolare durante gli spostamenti in imbarcazione, il wading e gli avvicinamenti su terreni irregolari, esposti alle condizioni meteorologiche e alla fauna.

Qualora le condizioni lo richiedano, CISNES RIVER LODGE Spa potrà adattare, interrompere o rifiutare un'attività, senza che ciò dia diritto ad alcun rimborso.

7) Accettazione dei rischi, liberatoria e manleva

Riconoscete che le attività di pesca e outdoor comportano rischi intrinseci (cadute, infortuni, ipotermia, rischi nautici, isolamento, variazioni meteorologiche, fauna selvatica). Partecipate volontariamente e con piena consapevolezza.

Sollevate e manlevate CISNES RIVER LODGE SpA (nonché i suoi dirigenti, dipendenti, guide e assicuratori) da qualsiasi reclamo relativo alle attività e ai servizi, incluso in caso di semplice negligenza, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave.

Vi impegnate a tenere indenne CISNES RIVER LODGE SpA da qualsiasi richiesta di risarcimento avanzata da terzi derivante da vostri atti o omissioni, comprese le spese legali e gli oneri giudiziari.



CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA (C.G.P.V.)

8) Limitazione di responsabilità

La responsabilità complessiva di CISNES RIVER LODGE SpA nei vostri confronti, a qualunque titolo, è limitata all'importo totale effettivamente pagato per il soggiorno. CISNES RIVER LODGE SpA non è responsabile per danni indiretti, consequenziali o punitivi, né per perdite di opportunità, né per beni personali persi, rubati o danneggiati.

CISNES RIVER LODGE SpA non risponde di ritardi o impedimenti causati da condizioni meteorologiche, forza maggiore o da terzi sui quali non esercita alcun controllo.

9) Forza maggiore

Per “Forza Maggiore” si intende qualsiasi circostanza che esuli dal ragionevole controllo della società, includendo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti eventi: fenomeni naturali (terremoti, incendi, inondazioni, condizioni meteorologiche estreme), guerre, disordini civili o militari, atti di terrorismo o sabotaggio, scioperi, epidemie, pandemie, tumulti, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, malfunzionamenti informatici, incidenti, conflitti sociali, decisioni delle autorità civili o militari, azioni governative, oppure l'impossibilità di reperire manodopera, materiali, attrezzature o mezzi di trasporto.

10) Reclami e composizione amichevole

Vi preghiamo di segnalare immediatamente qualsiasi difficoltà al responsabile del lodge, affinché si possa cercare una soluzione sul posto.

Qualora il contenzioso dovesse persistere, vi invitiamo a inviarci una comunicazione scritta entro trenta (30) giorni dalla fine del soggiorno. Prima di qualsiasi azione, le parti si impegnano a tentare in buona fede una risoluzione amichevole.

CISNES RIVER LODGE – OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CILE

oppure

info@cisnesriverlodge.com



CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA (C.G.P.V.)

11) Foro esclusivo in Cile e impegno a non adire a vie legali fuori dal Cile

Legge applicabile, giurisdizione esclusiva e « Rinuncia a qualsiasi azione specifica negli USA »

Le presenti condizioni e il rapporto contrattuale sono disciplinati dalla legge della Repubblica del Cile, con esclusione di qualsiasi norma sul conflitto di leggi. Qualsiasi controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione o cessazione del contratto è di competenza esclusiva dei tribunali ordinari di Santiago (Cile). Le parti rinunciano a qualsiasi eccezione di « forum non conveniens » e a qualsiasi contestazione di giurisdizione personale.

Vi impegnate in modo irrevocabile a non avviare, sostenere né partecipare ad alcuna azione, individuale o collettiva, al di fuori del Cile, in relazione al soggiorno, alle attività, a un incidente occorso durante il soggiorno, alle presenti condizioni o a qualsiasi comunicazione precontrattuale. Qualora, nonostante tale impegno, venisse avviata un'azione al di fuori del Cile, vi impegnate a manlevare integralmente CISNES RIVER LODGE SpA da tutti i costi sostenuti per ottenere la rinuncia, il rinvio o l'archiviazione di tale azione (inclusi onorari legali, spese processuali, ammende o penalità), fatto salvo il diritto di ottenere in Cile misure cautelari o una « anti-suit injunction », ove disponibile.

Il contratto si considera concluso a Santiago ed interamente eseguito in Cile. Le parti accettano che qualsiasi notificazione o comunicazione relativa a una controversia possa essere validamente effettuata tramite e-mail agli indirizzi indicati nella conferma, in aggiunta alle modalità di notifica previste dal diritto cileno. Il contratto è disponibile in spagnolo, inglese e francese; in caso di divergenza interpretativa di una parola o di un termine, prevale la versione in lingua **spagnola**.



CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA (C.G.P.V.)

Al momento dell'accettazione online, il cliente conferma di aver letto le disposizioni dell'articolo 11 (foro esclusivo in Cile e impegno a non adire a vie legali al di fuori del Cile), di accettarne la piena ed integrale applicazione e rinuncia in modo espresso e definitivo a qualsiasi mezzo di ricorso che potrebbe essergli consentito da un ordinamento diverso da quello cileno e, in particolare, al ricorso al grand jury previsto dal diritto statunitense, selezionando l'apposita casella prevista a tal fine.

12) Protezione dei dati

CISNES RIVER LODGE SpA tratta i vostri dati personali al fine di gestire la prenotazione, eseguire le prestazioni e adempiere ai propri obblighi legali. I dati strettamente necessari possono essere condivisi con subappaltatori coinvolti nella corretta esecuzione del soggiorno (guide, fornitori logistici, prestatori informatici).

Il cliente può esercitare i propri diritti di accesso e rettifica ai sensi della normativa cilena scrivendo a:

CISNES RIVER LODGE – OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CILE

oppure

info@cisnesriverlodge.com

Per completa informazione, il nostro impegno in materia di protezione dei dati è allegato di seguito.

13) Disposizioni finali

Le presenti costituiscono l'intero accordo tra voi e CISNES RIVER LODGE SpA relativo al soggiorno commercializzato dalla stessa e sostituiscono qualsiasi proposta o informazione precedente avente il medesimo oggetto. Qualora una disposizione fosse ritenuta nulla o inapplicabile, le restanti continueranno a produrre i propri effetti; l'eventuale nullità della clausola di impegno a non adire a vie legali non pregiudica la clausola di giurisdizione esclusiva.

Non è consentita la cessione dei diritti e degli obblighi senza il previo consenso scritto di CISNES RIVER LODGE SpA. **La firma elettronica/digitale (casella “Accetto”)** ha valore di firma autografa; fa fede la marcatura temporale del server nel fuso orario del Cile.



CONDIZIONI GENERALI E PARTICOLARI DI VENDITA (C.G.P.V.)

14) Effetti dell'accettazione e decadenza della pre-prenotazione

Il presente documento costituisce un accordo legale. Esso include istruzioni di sicurezza di base e chiarisce le condizioni di partecipazione alle attività offerte da CISNES RIVER LODGE SpA. Con la firma, il sottoscrittore assume la propria responsabilità e accetta di adempiere alle relative obbligazioni finanziarie. Pertanto, si invita a leggerlo attentamente prima della firma. Qualora non si fosse d'accordo con le condizioni descritte e si decidesse di rinunciare alla conferma del soggiorno, si prega di comunicarcelo il prima possibile al fine di poter liberare la prenotazione. Trascorsi 8 giorni dalla pre-prenotazione senza aver ricevuto il documento firmato, la partecipazione sarà considerata tacitamente annullata.



DATI PERSONALI – R.G.P.D.

Informazioni sulla presente informativa

La presente informativa spiega quali dati personali utilizziamo, per quali finalità, per quanto tempo e con chi li condividiamo. Indica inoltre i vostri diritti e le modalità per contattarci.

Abbiamo scelto una presentazione per casi d'uso: quando si applica il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (R.G.P.D.), beneficate di garanzie rafforzate **(Sezione A)**. Nelle altre situazioni si applica il diritto cileno **(Sezione B)**.

Il contratto di soggiorno resta disciplinato dal diritto cileno; la protezione dei dati, invece, dipende dal luogo in cui vi trovate e dall'ambito delle leggi che vi tutelano.

Quando si applica il R.G.P.D.?

Il R.G.P.D. si applica generalmente quando vi trovate nell'Unione Europea o nello Spazio Economico Europeo al momento della prenotazione, oppure quando i nostri servizi sono espressamente destinati a persone situate in tale area (ad esempio, se mostriamo tariffe in euro e proponiamo un percorso dedicato ai clienti europei).

Se non rientrate in questa situazione, si applica il diritto cileno descritto nella Sezione B.

SEZIONE A — Se siete un cliente situato nell'UE/SEE (R.G.P.D.)

1) Chi è il titolare del trattamento e come contattarci

Il titolare del trattamento è CISNES RIVER LODGE SpA, società con sede in Cile.

Per qualsiasi domanda relativa alla riservatezza, potete contattarci a:
CISNES RIVER LODGE – OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CILE

oppure

info@cisnesriverlodge.com



DATI PERSONALI – R.G.P.D.

2) I dati che utilizziamo e per quali finalità

Utilizziamo principalmente dati identificativi (nome, cognome, nazionalità, data di nascita), dati di contatto (e-mail, telefono, indirizzo), informazioni relative alla prenotazione (date del soggiorno, composizione del gruppo, preferenze), informazioni strettamente necessarie per il pagamento (identificativo della transazione senza conservare i numeri della carta), nonché informazioni utili alla vostra sicurezza e al vostro comfort (allergie, esigenze alimentari o informazioni sanitarie pertinenti solo se scegliete di comunicarle). Raccogliamo inoltre informazioni tecniche legate alla sicurezza del nostro sito (indirizzo IP, browser, log).

Trattiamo tali dati per:

- rispondere alle vostre richieste ed eseguire il contratto di soggiorno;
- emettere i nostri documenti contabili e adempiere agli obblighi di legge;
- garantire la sicurezza dei sistemi e prevenire le frodi;
- inviarvi informazioni utili al vostro soggiorno;
- se lo accettate, inviarvi notizie e offerte.

Quando informazioni sanitarie sono necessarie per la vostra sicurezza (ad esempio, per adattare un'uscita o un pasto), ve le richiediamo in modo chiaro e le utilizziamo esclusivamente per tale finalità.

3) La nostra base giuridica (R.G.P.D.)

Ci basiamo sull'esecuzione del contratto quando gestiamo la vostra prenotazione e le prestazioni connesse al soggiorno. Ci basiamo sulla legge quando dobbiamo tenere la contabilità o adempiere a obblighi legali. Facciamo riferimento al nostro legittimo interesse per garantire la sicurezza dei sistemi e prevenire le frodi, assicurandoci che, in caso di dubbio, prevalgano i vostri interessi e le vostre libertà.

Per le attività di comunicazione promozionale e per il trattamento di dati sanitari, vi chiediamo il vostro consenso, che potete revocare in qualsiasi momento.



DATI PERSONALI – R.G.P.D.

4) Con chi condividiamo i vostri dati?

L'accesso ai vostri dati è limitato alle persone e ai fornitori che ne hanno effettiva necessità: i nostri team operativi (lodge e guide), i nostri fornitori tecnici (hosting del sito, invio di e-mail, soluzioni di pagamento) e, qualora prenotiate tramite un'Agenzia di Vendita Autorizzata, le persone autorizzate all'interno di tale agenzia. Ogni fornitore accede esclusivamente alle informazioni strettamente necessarie alla propria missione ed è vincolato da impegni contrattuali di riservatezza e sicurezza.

5) Dove vengono trattati i vostri dati e come vengono protetti durante i trasferimenti?

I vostri dati sono trattati principalmente in Cile, dove si svolge la nostra attività. Quando i dati vengono trasferiti dall'UE/SEE verso il Cile, collaboriamo con i nostri partner europei per implementare adeguate tutele contrattuali (ad esempio le clausole contrattuali standard della Commissione Europea) e adottiamo ulteriori misure tecniche e organizzative quali la crittografia, la minimizzazione dei dati e il controllo degli accessi.

6) Per quanto tempo conserviamo i vostri dati?

Conserviamo le vostre informazioni per il tempo necessario alla gestione della prenotazione e all'esecuzione del soggiorno, e successivamente per il periodo imposto dalla legge (in particolare in ambito contabile e fiscale). Le informazioni relative alla sicurezza e agli incidenti possono essere conservate per un periodo più lungo al fine di tutelare i vostri interessi e i nostri. Le informazioni utilizzate per finalità di comunicazione/promozione sono conservate fino alla vostra cancellazione o, in mancanza di attività, per un periodo di 5 anni.



DATI PERSONALI – R.G.P.D.

7) I vostri diritti (R.G.P.D.)

Potete in qualsiasi momento richiedere l'accesso ai vostri dati, la loro rettifica qualora risultino inesatti, la loro cancellazione quando non siano più necessari, la limitazione del trattamento, la portabilità dei dati ove applicabile, oppure opporvi a determinati utilizzi, in particolare a fini di comunicazione/promozione.

Quando il trattamento si basa sul vostro consenso, potete revocarlo in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità dei trattamenti già effettuati. Potete inoltre rivolgervi all'autorità di protezione dei dati del vostro Paese qualora riteniate che i vostri diritti non siano rispettati.

8) Cookie e scelte di consenso

Utilizziamo cookie indispensabili al corretto funzionamento del sito. I cookie di misurazione dell'audience e di marketing vengono attivati esclusivamente previo vostro consenso tramite l'apposito banner. Potete modificare le vostre scelte in qualsiasi momento cliccando su « Gestione cookie » nel piè di pagina.

9) Sicurezza e notifiche

Adottiamo misure tecniche e organizzative adeguate per garantire la riservatezza e l'integrità dei vostri dati, quali:

- Crittografia dei dati in transito.
- Gestione delle autorizzazioni di accesso.
- Backup e registrazione dei log di attività.

In caso di incidente di sicurezza che possa incidere sui vostri diritti, informeremo l'autorità competente e, se necessario, vi notificheremo l'accaduto senza ingiustificato ritardo e, ove applicabile, entro 72 ore dal momento in cui ne siamo venuti a conoscenza.

10) Minori

I nostri servizi non sono offerti direttamente ai minori senza l'intervento di un rappresentante legale. Qualora sia richiesto un consenso online, rispettiamo l'età minima applicabile nel vostro Paese di residenza all'interno dell'UE/SEE.



DATI PERSONALI – R.G.P.D.

SEZIONE B — Se siete un cliente situato al di fuori dell'UE/SEE (R.G.P.D.), si applica il diritto cileno

1) Principi e basi giuridiche

In Cile trattiamo i vostri dati in modo leale e trasparente, per finalità determinate e legittime, raccogliendo esclusivamente le informazioni necessarie. Ci basiamo sul vostro consenso quando richiesto dalla legge, sull'esecuzione del contratto per la gestione del soggiorno, sui nostri obblighi legali in materia contabile e fiscale e sul nostro legittimo interesse per garantire la sicurezza e prevenire le frodi.

2) Finalità e destinatari

Utilizziamo le vostre informazioni per organizzare il soggiorno, accogliervi nelle migliori condizioni e garantire la vostra sicurezza. Condividiamo i dati con i nostri team e con fornitori che operano in tale ambito (ad esempio per l'hosting dei sistemi o l'elaborazione dei pagamenti), nonché con le agenzie debitamente autorizzate qualora prenotiate tramite il loro intermediario. Tali destinatari sono soggetti a obblighi di riservatezza.

3) Trasferimenti internazionali e sicurezza

Quando i vostri dati devono essere trasferiti a livello internazionale, ci assicuriamo che siano adottate adeguate garanzie contrattuali, tecniche e organizzative, al fine di garantire un livello di protezione soddisfacente (crittografia, controllo degli accessi, limitazione dei destinatari, audit ragionevoli).

4) Conservazione

Conserviamo le informazioni per il tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità descritte, quindi le cancelliamo, le rendiamo anonime o le archiviamo quando la legge lo richiede. Le durate possono variare in funzione degli obblighi contabili e di sicurezza applicabili in Cile.



DATI PERSONALI – R.G.P.D.

5) I vostri diritti in Cile

Potete richiederci l'accesso ai vostri dati, la loro correzione qualora risultino inesatti, la cancellazione quando consentito dalla legge, la limitazione di determinati utilizzi o opporvi alle attività di comunicazione/promozione. Potete inoltre revocare il vostro consenso quando costituisce la base del trattamento.

6) Come esercitare i vostri diritti e contattarci

Per esercitare i vostri diritti o porre qualsiasi domanda, potete contattarci a:

CISNES RIVER LODGE – OFFICINA 1502

AVENIDA PROVENCIA – N° 1650 – 7500000 SANTIAGO – CILE

oppure

info@cisnesriverlodge.com

Per ogni comunicazione, vi preghiamo di indicare nome, cognome, recapiti e qualsiasi informazione utile a consentirci di identificarvi. Risponderemo entro un termine ragionevole e, qualora richiesto dalla legge, nei tempi previsti dalla normativa applicabile.

7) Aggiornamenti della presente informativa

Potremo aggiornare il presente documento per riflettere l'evoluzione dei nostri servizi o della normativa. La versione applicabile è sempre quella pubblicata e datata all'inizio dell'informativa al momento della vostra prenotazione.





Avete bisogno di ulteriori informazioni?

Luca Matteotti
mobile: +39 3495195727

email: info@cisnesriverlodge.com

cisnesriverlodge.com

