TÉRMINOS Y CONDICIONES 2026-2027 ALLMOUNTAIN CHILE

En Allmountain Chile, nos comprometemos a velar por los derechos de nuestros clientes y los de nuestro equipo humano y técnico y garantizar la calidad de nuestros servicios.

Nuestros Términos y Condiciones reflejan este propósito, buscando una experiencia positiva para todos en cualquier caso.

- En Abril de cada año, actualizamos nuestros términos y condiciones.
- Siempre estarán publicados en nuestra página web en idioma español e inglés.
- Existirá formato descargable disponible en nuestra página web.
- Confirmada la reserva, se envían en formato PDF adjunto junto a los demás formularios de la actividad.

Aquí, explicaremos detalladamente nuestros **términos y condiciones** respecto de:

- Condiciones y Formas de reservas y pagos.
- Suspensión, Reprogramación o cancelación de actividad.
- Devoluciones de dinero por concepto de reserva.
- Responsabilidad por uso de equipo/equipamiento técnico y otros.
- Firma de ficha médica y aceptación del riesgo.
- Aceptación de términos y condiciones Allmountain.
- Uso de Gift Cards y/o Tickets de descuento, regalo o reembolso.
- Términos y condiciones Empresas.

ACTIVIDADES DISPONIBLES

• Expedición, Trekking, Escalada, Travesías & Aventuras y Mountain Tours.
• Servicios de logística de montaña/alta montaña.
• Actividades Empresas.
• Trabajos de apoyo a Consultoras.
• Asesorías.
• Charlas y exposiciones.

MODALIDADES DISPONIBLES DE NUESTRAS EXPEDICIONES, TREKKING, ESCALADA, TRAVESÍAS & AVENTURAS Y MOUNTAIN TOURS

Cada Expedición, Trekking, Escalada, Travesías & Aventuras y Mountain Tours puede realizarse a solicitud o mediante inscripción y reserva en fechas programadas y publicadas en nuestras redes sociales y página web.

- **En modalidad grupo abierta:** Los participantes pueden unirse a un grupo previamente confirmado o a una fecha publicada en nuestra página web. El precio final de la actividad dependerá del número de participantes confirmados hasta la fecha de cierre de ésta. Este tipo de actividades queda sujeto a la confirmación de otros clientes.
  En actividades bajo modalidad grupo abierta, las tarifas y condiciones finales podrán variar según el número de participantes confirmados. La reserva pagada permite asegurar el cupo dentro de la estructura logística y tarifaria del grupo.
- **En modalidad privada:** Para 1 persona (actividad privada individual) o 1 grupo (actividad privada para un grupo pre-conformado). El/Los participante(s) puede(n) solicitar una fecha en específico (sujeta a disponibilidad) y/o fecha publicada en nuestra página web que no tenga participantes previamente confirmados.

PROGRAMAS DISPONIBLES PARA NUESTRAS EXPEDICIONES, TREKKING, ESCALADA, TRAVESÍAS & AVENTURAS Y MOUNTAIN TOURS:

- **Programa e Itinerario Full:** Servicio que incluye todos los ítems necesarios para la actividad. Varía en cada actividad. Por ejemplo: Guías, transporte, alimentación diaria, hotel, vuelos, etc.
- **Programa e Itinerario Básico:** Servicio que incluye Guías y Transporte privado.
- **Programa Tailor Made:** Permite adecuar tu aventura según tus requerimientos. Se pueden agregar y/o quitar servicios. Para ello, se envía una cotización específica a lo que necesita el cliente.

SERVICIOS INCLUIDOS Y SERVICIOS NO INCLUIDOS

- Los servicios incluidos y no incluidos se encuentran detallados en nuestra página web www.allmountain.cl y/o en el programa específico de cada actividad. Además, y en cualquier caso, siempre se informarán en el proceso previo de confirmación.
- Los servicios incluidos y no incluidos varían de una actividad a otra.
- Se pueden agregar o quitar servicios para adecuar la actividad a medida (Opciones de Itinerarios Tailor Made).
- No se harán devoluciones de dinero por servicios incluidos no utilizados voluntariamente por el cliente.

TARIFAS Y ACTUALIZACIONES DE TARIFAS

- Los precios publicados están en CLP (pesos chilenos).
- Las conversiones de divisas extranjeras a pesos chilenos (o viceversa) se realizan al momento del pago de la reserva y del pago del saldo restante. Se usará como referencia el cambio informado a través de AFEX.
- En Abril de cada año, Allmountain Chile actualizará los precios de sus actividades.
- A las reservas realizadas antes del 30 de Abril, les serán aplicadas las tarifas correspondientes a la temporada inmediatamente anterior.
- A las reservas realizadas después del 30 de Abril, se aplicarán las nuevas tarifas correspondientes a la temporada siguiente.

CONDICIONES DE RESERVA Y PAGO DE RESERVA

- El mínimo de pago para realizar la reserva es el 30% o 50% del precio total de la actividad, según corresponda y se informe previamente. Para casos de actividades, como expediciones al Volcán Ojos del Salado, por ejemplo, se pide un monto fijo de reserva de $500.000.- CLP. En el detalle de cada link y/o programa se especificará el monto de reserva.
- La gestión de la reserva puede realizarse a través de nuestra página web, correo electrónico, WhatsApp o vía telefónica.
- Los medios de pago aceptados son: Link de pago de Paypal (Tarjeta de débito o crédito para pagos hechos desde el extranjero), Link de Mercado Pago (Tarjeta de débito o crédito para pagos hechos en Chile) o Transferencia Bancaria internacional (WISE o Banco) o nacional (Con nuestros datos de transferencia bancaria).
- Es importante informar que, en caso de hacer el pago de reserva a través de PayPal, se sumarán adicionalmente los cargos que PayPal aplica a pagos hechos desde el extranjero.
- En caso de pagos en efectivo, este debe estar en perfecto estado (sin rayas, sin roturas, legibles) por exigencia de las casas de cambio.
- El pago del saldo restante deberá efectuarse dentro del plazo previamente informado para cada actividad. En cualquier caso, y sólo como plazo máximo excepcional (no ideal), dicho pago podrá realizarse hasta el momento del pick up o inicio efectivo de la actividad, directamente al guía a cargo.
- Los medios de pago aceptados para el saldo restante podrán ser los mismos habilitados para el pago de la reserva, incluyendo transferencia bancaria, efectivo, tarjetas de débito o crédito y sistemas de pago electrónico (Mercado Pago, PayPal, WISE). Asimismo, el pago podrá efectuarse mediante las máquinas portátiles de pago disponibles en los vehículos de Allmountain Chile y administradas por el guía a cargo de la actividad.
- Una vez realizado el pago de la reserva, se enviarán los formularios correspondientes a la actividad: voucher de confirmación, ficha médica, aceptación del riesgo, términos y condiciones y demás documentos aplicables.

PREVIO AL VIAJE:

• Cada cliente deberá completar y enviar su ficha médica y de aceptación del riesgo antes del inicio de la actividad. Para ello, Allmountain Chile enviará dicho formulario en formato digital (Word rellenable y/o PDF) junto al correo de confirmación de reserva o mediante WhatsApp. El cliente deberá remitir el documento debidamente completado por el mismo medio, pudiendo hacerlo en formato Word, PDF o fotografía legible y de buena calidad.

• Toda la información declarada en la ficha médica y de aceptación del riesgo se entenderá como veraz, completa y fiel a la realidad. Cualquier molestia, enfermedad, lesión, alergia o condición de salud no informada oportunamente en dicho documento liberará de responsabilidad a Allmountain Chile respecto de las consecuencias que pudieren derivarse durante el desarrollo de la actividad.

• Frente a cualquier duda o consulta previa al viaje, los clientes podrán comunicarse con Allmountain Chile mediante cualquiera de sus canales oficiales de atención, incluyendo WhatsApp, correo electrónico o llamada telefónica.

• Allmountain Chile enviará previamente toda la información necesaria para el correcto desarrollo de la actividad, incluyendo términos y condiciones, voucher de confirmación de reserva, ficha médica y aceptación del riesgo, formulario de reserva de equipo técnico (si corresponde), protocolos preventivos y procedimientos básicos de respuesta ante emergencias.

• En caso de imposibilidad de participación por razones de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones graves de salud debidamente justificadas, Allmountain Chile podrá autorizar la reprogramación de la actividad, sujeto a evaluación de las circunstancias particulares de cada caso. No procederán reprogramaciones ni cancelaciones fundadas en motivos no serios, injustificados o comunicados fuera de plazos razonables.

• Para ascensiones de altitud superiores a 4.000 msnm, y por razones de seguridad, será requisito excluyente haber realizado previamente un proceso de aclimatación responsable, especialmente en itinerarios exprés. Los clientes deberán efectuar ascensiones previas o permanencia en altitud con anterioridad al inicio del itinerario contratado. El incumplimiento de este requisito libera de responsabilidad a Allmountain Chile en caso de que el cliente no logre una aclimatación adecuada y segura durante la expedición. En estos casos, no procederán devoluciones de dinero ni compensaciones asociadas a eventuales términos anticipados de la actividad derivados de dicha situación.

• Una vez confirmada la reserva y efectuado el pago correspondiente, se entenderá que el cliente autoriza a Allmountain Chile para utilizar fotografías, grabaciones y material audiovisual captado durante el desarrollo de la actividad, exclusivamente con fines promocionales, publicitarios y de difusión en sus canales oficiales, redes sociales y sitio web.

• El guía a cargo podrá suspender o cancelar la participación de aquel cliente que presente un retraso superior a 20 minutos respecto del horario establecido para el pick up o punto de encuentro, cuando dicha situación afecte el itinerario, la logística o el correcto y seguro

desarrollo de la actividad. En estos casos, no procederá devolución del monto pagado por concepto de reserva.

INDICACIÓN DE LAS ACCIONES QUE DEBERÁ SEGUIR EL PARTICIPANTE PARA EL BUEN DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

- Presentarse a la hora indicada en el punto de encuentro (pick up).
- Leer y aceptar anteriormente las condiciones de riesgo que pueda presentar la actividad (Ficha Médica y de Aceptación del Riesgo), en caso de no haberla enviado con anterioridad.
- Mantener, en todo momento, una actitud de respeto con todo el grupo.
- Escuchar y seguir todas las instrucciones dadas por los guías a cargo al inicio y término de la actividad.
- En los lugares y momentos de descanso, el grupo debe permanecer unido y en caso de tener una necesidad fisiológica deberá indicar al guía a cargo el lugar donde irá.
- Respetar la flora y fauna de los lugares que visitamos.
- Respetar las normas de NDR (No Deje Rastro).
- No consumir drogas, alcohol, psicotrópicos durante el desarrollo de la actividad.
- Evitar acciones temerarias que ponga en riesgo su propia seguridad y la del grupo.
- Dar cuenta al guía a cargo sobre cualquier molestia (física, emocional) que esté interviniendo en el correcto y seguro desarrollo de la actividad.

ALLMOUNTAIN CHILE PODRÁ SUSPENDER O PONER TÉRMINO A LA ACTIVIDAD EN CASO DE:

• Si algún participante no sigue las instrucciones de seguridad previamente entregadas por el guía a cargo, incumple las normas establecidas para el correcto desarrollo de la actividad o mantiene conductas que afecten la seguridad, logística o dinámica del grupo.

• Si el cliente presenta una demora o retraso superior a 20 minutos respecto del horario establecido para el pick up o punto de encuentro, cuando dicha situación afecte el itinerario, la logística o el correcto y seguro desarrollo de la actividad. En estos casos, no procederá devolución del monto pagado por concepto de reserva.

• Si las condiciones meteorológicas presentan riesgos evidentes o cambian repentinamente durante el desarrollo de la actividad, incluyendo lluvias, nevadas, fuertes vientos, tormentas eléctricas, riesgo de incendio forestal u otras condiciones climáticas que puedan comprometer la seguridad del grupo o del equipo guía.

• Si se producen situaciones geográficas, naturales o ambientales que representen un riesgo para los participantes, tales como derrumbes, crecidas de ríos, aluviones, aislamiento de caminos, erupciones volcánicas, terremotos u otros eventos similares.

• Si la autoridad competente (CONAF, Carabineros de Chile u otra autoridad pertinente) determina la suspensión de actividades dentro de un área protegida o perímetro específico

por razones de seguridad, acceso restringido, contingencia sanitaria, prevención o emergencia.

• Si algún participante presenta una condición física, médica o psicológica que comprometa su propia seguridad, la del grupo o la continuidad segura de la actividad, incluyendo accidentes, lesiones, cuadros de salud graves o situaciones que requieran evacuación o atención prioritaria.

• Si algún participante se encuentra bajo los efectos evidentes de alcohol, drogas, sustancias psicotrópicas u otras condiciones incompatibles con el desarrollo seguro de la actividad, ya sea antes o durante la misma.

• Si se detecta que parte del equipo técnico, equipamiento esencial o vehículos utilizados para la actividad no se encuentran en condiciones adecuadas de funcionamiento o seguridad para continuar con el desarrollo normal de la actividad.

• Si algún participante realiza acciones temerarias, negligentes o conductas que pongan en riesgo su integridad física, la del grupo, la del equipo técnico o la del equipo guía.

• Si se presentan fallas mecánicas, desperfectos técnicos, problemas logísticos u otras situaciones imprevistas que impidan continuar la actividad bajo condiciones mínimas de seguridad.

• En caso de suspensión o término anticipado de la actividad por razones de seguridad, fuerza mayor, condiciones climáticas, instrucciones de autoridad competente o situaciones no atribuibles directamente a Allmountain Chile, se priorizará la reprogramación de la actividad por sobre la devolución de dinero, evaluándose cada situación de manera particular y conforme a las circunstancias específicas del caso.

PRESTACIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS:

• El guía/s a cargo de la actividad es un prestador de primeros auxilios en zonas remotas (con certificación WFR- Wilderness First Responder).

• Los primeros auxilios se definen como la atención inmediata y temporal que se le brinda a una víctima de accidente, de la aparición repentina de una enfermedad o la acción nociva del medioambiente, que nos es definitiva y que no reemplaza la atención médica (Fuente: Programa Wilderness First Emergency Care Vs. V.3.4.1 Rev. Julio 2022).

• Para la prestación de primeros auxilios en zonas remotas es necesario el consentimiento. En este caso, se agrega a la ficha médica ese ítem y se entiende que el consentimiento informado está dado con la firma de dicha ficha médica.

• Aún considerando lo anterior, en caso de que el cliente (mayor de edad) rechace la prestación de primeros auxilios o traslados, se pedirá la firma de un documento “negación al tratamiento” o se acreditará ese hecho mediante testigos que estén en el lugar. En caso de

no contar con documento a mano y/o testigos, se puede certificar mediante video, fotografía o audio grabado al efecto en donde el cliente, en lo posible y dependiendo de las circunstancias, pueda confirmar y plasmar su decisión. En estos casos, Allmountain y sus guías quedarán liberados de cualquier tipo de responsabilidad.

SOBRE TÉRMINO ANTICIPADO DE LA ACTIVIDAD

• En caso de término anticipado de la actividad por motivos atribuibles al cliente, los costos adicionales derivados de dicha situación serán de cargo exclusivo del participante involucrado. Dichos costos podrán incluir, entre otros, traslados adicionales, combustible, peajes, alimentación, alojamiento, honorarios, logística y desplazamiento del guía conductor o del equipo de apoyo necesario para realizar el retorno anticipado del participante. Lo anterior dependerá de la naturaleza de la actividad, la ubicación geográfica, distancias, tiempos de traslado y condiciones logísticas específicas de cada caso.

Por ejemplo, en una expedición al Volcán Ojos del Salado de 7 días de duración, si un participante decide regresar anticipadamente a Copiapó por motivos personales, físicos o de cualquier otra índole no atribuible a Allmountain Chile, deberá asumir los costos asociados al traslado, alimentación, alojamiento y servicios requeridos para efectuar dicho retorno anticipado. Este ejemplo tiene carácter meramente ilustrativo y no taxativo.

• Allmountain Chile podrá poner término anticipado a una actividad cuando las condiciones meteorológicas, ambientales, geográficas, de seguridad o cualquier otra circunstancia impliquen un riesgo para la integridad física o seguridad de los participantes, del equipo guía o de terceros. En estos casos, no existirán costos adicionales asociados para los clientes derivados de dicha decisión operativa.

• Asimismo, podrá acordarse de manera conjunta entre el equipo guía y los participantes una modificación del programa o itinerario originalmente contemplado, incluyendo el término anticipado de la actividad, cuando ello resulte conveniente por razones de seguridad, meteorología, logística o bienestar general del grupo.

Por ejemplo, adelantar un día de cumbre debido a una ventana meteorológica favorable puede implicar finalizar antes el itinerario originalmente programado. En estos casos, y siempre que exista acuerdo entre las partes, no se generarán costos adicionales para los participantes.

• En caso de término anticipado acordado, modificación del itinerario o finalización anticipada de la actividad, el valor total pagado por la actividad no será modificado y no procederán descuentos, reembolsos ni devoluciones por servicios incluidos no utilizados, considerando que la estructura logística, operacional y de reservas asociadas ya habrá sido previamente organizada y comprometida.

CONDICIONES METEOROLÓGICAS, RESTRICCIONES DE ACCESO Y REPROGRAMACIONES

Las actividades y expediciones organizadas por Allmountain Chile se desarrollan en entornos naturales sujetos a condiciones meteorológicas y geográficas variables. Fenómenos climáticos extraordinarios, nevadas, precipitaciones intensas, aluviones, interrupciones de caminos, restricciones de acceso o disposiciones de autoridades competentes pueden afectar su desarrollo, incluso cuando existan reservas confirmadas y compromisos logísticos previamente adquiridos.

• **Evaluación y seguridad:** Allmountain Chile evaluará las condiciones meteorológicas, de acceso y seguridad, pudiendo modificar itinerarios, rutas, horarios o suspender actividades cuando existan circunstancias objetivas que lo justifiquen. Los pronósticos desfavorables no constituyen una causal de cancelación ni otorgan derecho a devolución.

• **Pago de reservas y compromisos logísticos:** La confirmación de una reserva implica compromisos anticipados de contratación de guías, vehículos, transporte, alojamientos, alimentación, equipamiento y otros servicios. En actividades grupales abiertas, las cancelaciones voluntarias de participantes no darán derecho a devolución del monto pagado por concepto de reserva, conforme a las condiciones previamente informadas y aceptadas y dentro de los límites legales aplicables. Esto se debe a que las tarifas se establecen según el número de participantes confirmados y una cancelación individual afecta los costos y condiciones económicas del resto del grupo.

• **Restricciones de acceso y contingencias externas:** Cuando circunstancias ajenas al control de Allmountain Chile dificulten o impidan el acceso a las zonas de actividad, se evaluarán alternativas que permitan desarrollar el programa, incluyendo modificaciones de itinerario, actividades equivalentes o reprogramación, según las condiciones de seguridad y disponibilidad operativa. Los pasajes aéreos, alojamientos y otros servicios contratados directamente por los participantes con terceros serán de su responsabilidad.

• **Cancelaciones, reprogramaciones y devoluciones:** Las cancelaciones voluntarias, incluidas aquellas motivadas por preocupaciones meteorológicas, se regirán por los plazos y condiciones establecidos en los presentes Términos y Condiciones, distinguiendo entre actividades grupales abiertas y privadas. Como alternativa a la cancelación, Allmountain Chile priorizará la reprogramación de la actividad o la transferencia de la reserva a otro participante para la misma actividad o una equivalente, por una sola vez y dentro de la temporada 2026–2027, sujeto a disponibilidad y cumplimiento de los requisitos de participación.

• **Actividades ya iniciadas:** Las modificaciones de itinerario, suspensión de ascensos o términos anticipados debidamente justificados por razones meteorológicas o de seguridad no constituirán, por sí mismos, un incumplimiento contractual ni generarán derecho a devolución.

El presente apartado complementa las disposiciones vigentes sobre suspensión, cancelaciones, reprogramaciones y devoluciones de Allmountain Chile.

SOBRE CANCELACIONES Y REPROGRAMACIONES

- Las reprogramaciones anticipadas podrán producirse en casos de mal pronóstico meteorológico, razones de seguridad, fuerza mayor o caso fortuito.
- Las reprogramaciones se aplicarán como solución alternativa prioritaria.
- Si el cliente no puede participar por razones de caso fortuito, fuerza mayor o una situación grave debidamente justificada, podrá solicitar la reprogramación de la actividad, sujeta a disponibilidad dentro de la temporada 2026-2027.
- Las solicitudes de cancelación deberán realizarse de manera clara y por escrito mediante correo electrónico, WhatsApp u otro medio oficial de comunicación.
- En actividades realizadas bajo modalidad grupo abierto (trekking, expediciones, escalada, travesías, mountain tours y actividades similares), las tarifas se estructuran y calculan según el número total de participantes confirmados para la fecha programada. Cada participante inscrito y con reserva pagada forma parte de la estructura logística, operacional y tarifaria de la actividad, considerando transporte, guías, alimentación, permisos, equipamiento, alojamiento y otros servicios asociados. Por esta razón, en caso de cancelación voluntaria por parte de un participante ya confirmado en una actividad grupal abierta, no procederá devolución del monto pagado por concepto de reserva, debido a que ello afecta directamente la tarifa y condiciones previamente consideradas para el resto de los participantes inscritos y para la logística de la actividad.
  Sin perjuicio de lo anterior, Allmountain Chile podrá ofrecer la posibilidad de reprogramar la actividad para otra fecha disponible dentro de la misma temporada o utilizar el monto abonado como crédito para otra actividad similar, sujeto a disponibilidad y coordinación previa.
- Las reprogramaciones serán evaluadas caso a caso, priorizando soluciones razonables tanto para el cliente como para la correcta operación y sostenibilidad de las actividades grupales.
- En caso de no cumplir los plazos de cancelación previamente informados para cada actividad, no procederá devolución de dinero pagado por concepto de reserva, salvo situaciones excepcionales de fuerza mayor evaluadas por Allmountain Chile.

PLAZOS REFERENCIALES PARA SOLICITAR CANCELACIONES Y/O DEVOLUCIONES

• Para trekking, ascensiones y actividades de 1 día de duración: La solicitud deberá realizarse con al menos 7 días corridos de anticipación al inicio de la actividad.

• Para actividades, programas y expediciones de 2 a 3 días de duración: La solicitud deberá realizarse con al menos 15 días corridos de anticipación al inicio de la actividad.

• Para expediciones y programas de más de 3 días de duración: La solicitud deberá realizarse con al menos 30 días corridos de anticipación al inicio de la actividad.

• El cumplimiento de los plazos anteriormente señalados no garantiza necesariamente la devolución total del monto pagado, considerando que existen costos operacionales, logísticos, reservas de servicios y pagos anticipados comprometidos por Allmountain Chile con anterioridad al desarrollo de cada actividad.

• En actividades realizadas bajo modalidad grupo abierto, las tarifas se estructuran y calculan según el número total de participantes confirmados para cada fecha programada. Por esta razón, la cancelación de uno o más participantes puede afectar directamente la estructura tarifaria, logística y condiciones previamente consideradas para el resto del grupo confirmado. En consecuencia, para actividades bajo modalidad grupo abierto, la devolución del monto pagado por concepto de reserva podrá verse limitada o no proceder, aun cuando la solicitud de cancelación haya sido realizada dentro de los plazos anteriormente señalados, especialmente cuando existan servicios, logística o costos grupales previamente comprometidos.

• En caso de imposibilidad absoluta de reprogramación o por razones de fuerza mayor debidamente justificadas, podrá proceder la devolución de hasta el 50% del monto pagado por concepto de reserva, salvo que, atendida la naturaleza específica de la actividad, servicios asociados o condiciones previamente informadas al cliente, se haya establecido expresa y textualmente un porcentaje distinto para un caso particular.

• Algunas expediciones de alta complejidad logística podrán tener condiciones especiales de cancelación, devolución y reprogramación, las cuales serán previamente informadas al cliente antes de la confirmación de la reserva.

• Cada solicitud será evaluada caso a caso según la naturaleza de la actividad, servicios comprometidos, modalidad de la reserva (privada o grupo abierto) y circunstancias particulares informadas por el cliente.

• En cualquier caso, Allmountain Chile priorizará la reprogramación de la actividad por sobre la devolución de dinero.

DEVOLUCIONES DE DINERO

- En caso de imposibilidad absoluta de reprogramación o por razones de fuerza mayor debidamente justificadas, y siempre que la solicitud de cancelación sea realizada dentro de los plazos establecidos, podrá proceder la devolución de hasta el 50% del monto pagado por concepto de reserva, salvo que, atendida la naturaleza específica de la actividad, servicios asociados o condiciones previamente informadas al cliente, se haya establecido expresa y textualmente un porcentaje distinto para un caso particular.
- No será posible devolver el total de la reserva debido a costos logísticos, operacionales y pagos anticipados realizados a proveedores externos.

- Dependiendo de la naturaleza de la actividad y de los servicios previamente comprometidos (vuelos, hoteles, permisos, transporte, etc.), el porcentaje de devolución podrá variar.
- Allmountain Chile priorizará siempre la opción de reprogramación por sobre la devolución de dinero.
- Las devoluciones aprobadas se realizarán, en lo posible, mediante el mismo medio de pago utilizado por el cliente.

USO DEL EQUIPO TÉCNICO ENTREGADO AL CLIENTE PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD:

- Todo el equipo técnico entregado por Allmountain Chile a los participantes se encuentra previamente revisado y en óptimas condiciones de funcionamiento y seguridad para el correcto desarrollo de las actividades.
- Una vez finalizada la actividad, el cliente deberá devolver personalmente el equipo recibido exclusivamente a los guías de Allmountain Chile, en condiciones similares a aquellas en las que fue entregado, considerando el desgaste normal derivado de un uso adecuado durante la actividad.
- El cliente será responsable de utilizar el equipo de manera cuidadosa, responsable y conforme a las instrucciones entregadas previamente por el guía a cargo o por el equipo de Allmountain Chile.
- En caso de dudas respecto del correcto uso del equipo técnico, incluso después del briefing o instrucciones iniciales, el cliente deberá solicitar orientación adicional al guía responsable antes de utilizar dicho equipo.
- Asimismo, el cliente deberá utilizar de manera responsable y respetuosa todos aquellos elementos de uso común necesarios para el desarrollo de la actividad, incluyendo vehículos, carpas, domos, equipamiento de campamento, cocina, comunicaciones y demás implementos proporcionados por Allmountain Chile.

CASOS DE PÉRDIDA, DAÑO O DESTRUCCIÓN DEL EQUIPO:

- En caso de pérdida, daño, destrucción total o parcial del equipo técnico o de cualquier elemento proporcionado por Allmountain Chile, provocado por uso negligente, irresponsable o intencional por parte del cliente, éste deberá asumir los costos de reparación o reposición correspondientes, según el valor de mercado del elemento afectado.
- La reposición del equipo podrá realizarse mediante un producto equivalente en características, funcionalidad, calidad y nivel de seguridad al originalmente entregado. En caso de que la reparación no permita garantizar condiciones adecuadas de funcionamiento y seguridad, o que el costo de reparación resulte desproporcionado respecto del valor del producto, podrá requerirse su reposición total.
- Las reparaciones sólo serán aceptadas cuando permitan restablecer completamente la funcionalidad y condiciones de seguridad originales del equipo afectado.

- Lo anterior también será aplicable respecto de daños o pérdidas que afecten elementos de uso común utilizados durante la actividad, incluyendo carpas, domos, equipamiento de cocina, elementos de campamento, equipos de comunicación, vehículos u otros implementos pertenecientes a Allmountain Chile.
- Una vez finalizada la actividad, Allmountain Chile informará al cliente responsable el detalle de los daños, pérdidas, costos asociados y forma de restitución o pago correspondiente.
- El cliente dispondrá de un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde el término de la actividad para efectuar el pago correspondiente a la reparación o reposición del equipo afectado, mediante el medio de pago informado por Allmountain Chile.
- En caso de no existir respuesta, acuerdo o cumplimiento dentro del plazo señalado, Allmountain Chile podrá ejercer las acciones administrativas o legales que correspondan para la recuperación de los costos asociados.

USO DE GIFT CARDS, TICKETS DE DESCUENTO, REGALO Y/O REEMBOLSO

- Allmountain Chile podrá ofrecer Gift Cards personalizadas para regalar experiencias asociadas a cualquiera de sus actividades, expediciones, trekking, ascensiones, travesías, mountain tours u otros servicios disponibles, según requerimientos y coordinación previa con el cliente.
- Asimismo, Allmountain Chile podrá emitir tickets de descuento, gift vouchers, créditos, tickets de regalo y/o tickets compensatorios por concepto de reembolso parcial o total, promociones comerciales, reprogramaciones, campañas especiales u otras situaciones particulares.
- Las Gift Cards, tickets o vouchers emitidos podrán ser nominativos o transferibles, según las condiciones específicas informadas al momento de su emisión.
- La vigencia, condiciones de uso, transferibilidad, restricciones, actividades aplicables y eventuales limitaciones de cada Gift Card, ticket o voucher serán determinadas caso a caso e informadas previamente al cliente.
- Salvo indicación expresa en contrario, las Gift Cards, tickets y vouchers no serán canjeables por dinero en efectivo y deberán utilizarse dentro del período de vigencia informado al cliente.
- En caso de pérdida, vencimiento o uso parcial de una Gift Card, ticket o voucher, Allmountain Chile evaluará cada situación de manera particular, reservándose el derecho de aprobar o rechazar eventuales revalidaciones, extensiones o reemisiones.

TRABAJOS, ACTIVIDADES Y SERVICIOS REALIZADOS CON O PARA EMPRESAS, CONSULTORAS U OTRAS ORGANIZACIONES

• Los presentes términos y condiciones también serán aplicables a trabajos, actividades, asesorías, expediciones, salidas corporativas, capacitaciones, servicios logísticos, actividades recreativas, programas outdoor y cualquier otro servicio realizado por Allmountain Chile para empresas, consultoras, instituciones, organizaciones o terceros contratantes, salvo que exista un acuerdo específico distinto formalizado previamente por escrito entre las partes.

• En caso de situaciones análogas o de naturaleza similar a las contempladas en los presentes términos y condiciones, se aplicarán de manera equivalente las disposiciones aquí establecidas, especialmente en materias relacionadas con seguridad, suspensión de actividades, uso de equipamiento, reprogramaciones, cancelaciones, responsabilidad individual y condiciones operacionales.

• La empresa contratante será responsable de informar adecuadamente a sus trabajadores, participantes, colaboradores o asistentes acerca de las características de la actividad, exigencias físicas mínimas, riesgos asociados y demás información relevante previamente entregada por Allmountain Chile.

• Cada participante deberá completar previamente la ficha médica, aceptación del riesgo y demás formularios requeridos para el desarrollo de la actividad, cuando corresponda.

• Allmountain Chile podrá suspender, modificar o poner término total o parcial a una actividad cuando existan condiciones climáticas, geográficas, logísticas, sanitarias, de seguridad o cualquier otra situación que pueda comprometer la integridad física de los participantes, del equipo guía o el correcto desarrollo de la actividad.

• En actividades organizadas para empresas o instituciones, las modificaciones de itinerario, horarios, cantidad de participantes, servicios incluidos o aspectos logísticos deberán ser coordinadas y aprobadas previamente entre las partes.

• En caso de daños, pérdidas o uso negligente del equipamiento técnico, vehículos u otros elementos proporcionados por Allmountain Chile durante el desarrollo de actividades corporativas o institucionales, podrán aplicarse las disposiciones de reparación, reposición y restitución establecidas en estos términos y condiciones.

• Se entenderá que la empresa contratante acepta íntegramente los presentes términos y condiciones al momento de confirmar el servicio, emitir una orden de compra, aceptar una cotización, firmar un acuerdo comercial o efectuar cualquier pago asociado a la actividad o servicio contratado.

ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES ALLMOUNTAIN

Se entiende por el sólo hecho de haber realizado el pago por concepto de confirmación de reserva que el cliente acepta los presentes términos y condiciones de Allmountain Chile.

Asimismo, se entenderán aceptados los términos y condiciones al firmar o enviar la ficha médica y aceptación del riesgo correspondiente a cada actividad.

Los presentes términos y condiciones estarán disponibles públicamente en idioma español e inglés en www.allmountain.cl.