



Condiciones Centro de Montaña Volcán Osorno Temporada Verano 2023-2024

El presente documento contiene las condiciones generales asociadas al ingreso y uso del Centro de Montaña Volcán Osorno.

I. Condiciones Generales

- Se deja expresa constancia que la apertura, operación y cierre del Centro de Montaña Volcán Osorno depende de decisiones operacionales, climáticas y de seguridad de la administradora del Centro de Montaña y/o decisiones de la autoridad.
- **Se exigirá exhibir cédula de identidad al momento de la compra de productos que estén asociados a rangos de edad.**
- El inicio y término de la temporada de verano 2023-2024 será definido y comunicado por las redes sociales del Centro de Montaña Volcán Osorno (Instagram @volcanosornocentrodemontaña y por la página web <https://centrovolcanosorno.cl/> El Centro se **reserva el derecho a determinar la apertura y cierre del Centro a su arbitrio lo cual debe ser considerado al momento de la compra.**
- Productos válidos para la fecha contratada, para su uso en el Centro de Montaña Volcán Osorno.
- No aplica reembolso ni revalidación para temporadas posteriores.
- Sigue las instrucciones del personal del Centro y su señalética.
- Recuerda que vas a realizar actividades de montaña, ejecútalas según tus capacidades y destrezas.
- El uso de pulseras/tickets de acceso/skipass, es personal e intransferible.
- **No se permite el ingreso de animales domésticos o mascotas a Parques Nacionales. Entre todos cuidados la flora y fauna.**
- No está permitido el ingreso de elementos externos para realizar actividades como: tubing, trineos, mountain cart, etc. Estos elementos serán entregados al interior para realizar las actividades.
- No se permite hacer uso de Drones en el Centro. Salvo previa autorización de la administración.
- No se permite el ingreso de alcohol al Centro. El consumo de alcohol permitido es el adquirido en locales ubicados dentro del Centro.

- No hay seguridad ni rescate del Centro en toda la zona donde no se realicen actividades organizadas y/o demarcadas por el Centro.
- El Centro no se hace responsable por ascensos al volcán, no es un servicio prestado por el Centro.
- El Centro no se hace responsable por pérdida, extravío y/o hurtos de pertenencias y objetos de valor.
- El usuario, contratante y/o titular que pueda eventualmente verse involucrado en un accidente dentro de la zona de operación del Centro, autoriza expresamente ser atendido por personal de primeros auxilios del Centro, a ser fotografiado para respaldo del accidente y a ser evacuado por el personal del Centro y/o por Carabineros de Chile y trasladado a un lugar de atención médica primaria, a su costo.
- El Centro no opera ni presta servicios médicos.

II. Condiciones de uso de boletos, tickets o productos, y del Skipass.

Definiciones:

a) **Boleto, Ticket o Producto.** Se trata del Título Jurídico que regula y formaliza la relación jurídica entre el emisor y el usuario. Dependiendo del Boleto, Ticket o Producto adquirido por el usuario, según las tarifas establecidas por el emisor de tiempo en tiempo le permite el acceso a ciertas actividades, ya sea en los Centros de Montaña El Colorado, Farellones, Pillán y/o Volcán Osorno según corresponda. Los Boletos, Tickets o Productos adquiridos se deben “cargar” o abonar en la tarjeta denominada Skipass o un código QR en el caso que aplique.

b) **Skipass:** Es el elemento material soportado en formato de tarjeta con chip electrónico, emitido por el respectivo emisor, en donde se “cargan” los Boletos, Tickets o Productos contratados. La carga es de carácter personal e intransferible. En el reverso de cada Skipass se señalan las condiciones de uso, condiciones que el usuario se obliga a respetar a cabalidad, por el solo hecho de adquirirlo y cargar Boletos, Tickets o Productos. Existen Skipass recargables y no recargables.

c) **Código QR:** Combinación de barras y cuadros que contiene el producto o unidad de consumo adquirido, de carácter personal e intransferible, para que pueda ser leído y descifrado mediante un lector óptico que transmite los datos a una computadora para poder hacer uso del producto contratado, según el sistema que defina el emisor (ejemplo entrega de pulseras de ingreso, o ingreso simple con el código QR).

d) **Usuario, Cliente, Titular:** Persona titular de un boleto, ticket o producto emitido por el emisor del respectivo Centro de Montaña que utiliza las instalaciones del mismo.

e) **Emisor:** Es la persona jurídica que administra el respectivo Centro de Montaña y bajo cuya razón social se emiten los boletos, tickets o productos.

Condiciones de Uso:

a) El usuario que adquiere un BOLETO, TICKET O PRODUCTO, tiene derecho a utilizar las instalaciones, servicios y productos según el Boleto, Ticket o Producto contratado, con el objeto de realizar una actividad meramente deportiva y de entretenimiento ya sea en el Centros de Montaña El Colorado, Farellones, Pillán y/o Volcán Osorno según corresponda. El Boleto, Ticket o Producto debe cargarse o abonarse en el Skipass y/o Código QR.

b) El usuario que adquiere un BOLETO, TICKET O PRODUCTO, declara conocer y aceptar la política de reembolso y postergación de productos de Andacor S.A. que se encuentra disponible en la página web del respectivo Centro de Montaña.

c) Al adquirir un Boleto, Ticket o Producto , el usuario declara conocer y aceptar los Reglamentos Internos dictados por Andacor S.A., obligándose a respetarlos a cabalidad y asimismo declara conocer y aceptar la normativa de deportes de montaña, como asimismo las disposiciones y normas contenidas en el presente instrumento.

d) El usuario al adquirir un Boleto, Ticket o Producto, declara tener las destrezas y condiciones físicas para desempeñarse en actividades de montaña y declara que realiza las actividades o deportes de montaña bajo su exclusiva responsabilidad, según sus capacidades. Asimismo, reconoce que se trata de una actividad de riesgo.

e) Al adquirir un Boleto, Ticket o Producto, el usuario se obliga a respetar a cabalidad y con el mayor celo todas las indicaciones contenidas en las señalizaciones, carteles y avisos debidamente ubicados en los servicios y actividades de los Centros de Montaña, obligándose al cumplimiento de buenas prácticas, siendo responsable por su conducta y la de los menores de edad y/o terceros que se encuentren bajo su custodia o cuidado, sin perjuicio de la responsabilidad que les corresponde a los representantes legales del menor en conformidad a la ley.

f) En caso de robo, hurto o extravío del Skipass el usuario **no recibirá reembolso de dinero ni contraprestación económica** alguna por la ocurrencia de cualquiera de dichos hechos, toda vez que es de exclusiva responsabilidad del usuario el debido cuidado de éste. En el evento que ocurra el extravío, hurto o robo del Skipass, o del dispositivo que contiene el Código QR, el usuario se obliga a solicitar el bloqueo al departamento de Servicio al Cliente. En caso de requerir reposición del Skipass se deberá pagar la tarifa que corresponda que será determinada por Andacor S.A. de tiempo en tiempo.

g) Sólo personas mayores de edad, podrán adquirir un Boleto, Ticket o Producto para ser usado por un menor de 8 años, asumiendo el adquirente, por el sólo hecho de la compra, la obligación de acompañar permanentemente al menor, durante su uso de los Remontes, Pistas y demás actividades ofrecidas por el Centro de Montaña.

h) Para las actividades de deporte de montaña, esquí y snowboard y por ende la utilización de las pistas para la práctica de dichos deportes, es obligatorio el uso de casco para menores de 12 años, y recomendable para todo el público.

i) Las cargas de productos contenidas en los Skipass y códigos QR son personales e intransferibles, estando prohibida su cesión, venta y su uso por personas distintas a su usuario. El Skipass debe ser portado en todo momento por su usuario en el respectivo Centro de Montaña para poder hacer efectivos los derechos que de él emanan. El usuario del Skipass y/o Código QR deberá exhibirlo siempre y obligatoriamente cada vez que ello sea requerido por el personal del respectivo Centro.

j) En caso de que el Skipass y/o Código QR sea utilizado por una persona distinta del usuario titular, y/o en el caso de que el usuario infrinja, cualquier prohibición establecida por el emisor del mismo en el Centro de Montaña respectivo y/o en caso de uso indebido bajo condiciones inseguras como por ejemplo bajo la influencia del consumo de alcohol, estupefacientes o drogas, y/o uso no adecuado de andariveles, pistas, infraestructura u otras que pongan en riesgo la seguridad del usuario o de terceros, el personal del emisor, sin perjuicio de otros derechos y acciones, tendrá la facultad de **retirar el Skipass o bloquear el Código QR** y/o suspender el uso de los mismos al titular lo que le hará perder todos los derechos que el producto le otorga, **sin derecho a reembolso alguno**. Lo mismo ocurrirá en el caso de que el titular incurra en una actividad o conducta prohibida por el Centro respectivo, dando derecho a éste a perseguir la responsabilidad del Titular del Skipass y/o del Código QR derivado de su uso indebido y a aplicar las sanciones señaladas en el capítulo referido a la Transgresión de las normas del reglamento, sanciones y procedimiento de aplicación de sanciones.

k) El Boleto, Ticket o Producto solo podrá ser utilizado para la(s) fecha(s) contratadas por el titular del Skipass y/o Código QR y sólo durante el horario de funcionamiento establecido para el o los respectivo(s) Centros de Montañas, con la excepción de la(s) restricciones de uso particulares para cada Boleto, Ticket o Producto ya sea para remontadores y pistas u otras actividades contenidas en el mismo. Se deja constancia que la fecha de validez que se indica en el código QR se refiere a la fecha de validez del código propiamente tal y no a la vigencia del producto contratado que se debe regir por las normas indicadas en la contratación.

l) Es condición necesaria para poder ejercer los derechos que emanan del Boleto, Ticket o Producto el hecho de que el respectivo Centro de Montaña

se encuentre abierto al público, hecho que se encuentra determinado por decisiones operativas, de seguridad y climáticas, lo que el cliente declara conocer y aceptar.

m) El titular del Skipass y/o Código QR declara conocer y aceptar que la apertura, operación y cierre del o los Centros de Montaña o parte de sus andariveles y/o actividades, depende de factores climatológicos como viento, cantidad de nieve y acumulación de la misma, los que constituyen factores ajenos al emisor, razón por la cual eventualmente no podrá hacer efectivo el ejercicio de los derechos que el Boleto, Ticket o Producto le otorga, riesgo que asume en este acto y libera de responsabilidad al Centro de Montaña respectivo.

n) El Centro de Montaña se reserva el derecho de detener o suspender transitoriamente todos o algunos de los remontadores y otras actividades del mismo, ya sea a causa de caso fortuito, emergencias climáticas, por razones de seguridad o de mantención de éstos. Revisa las políticas de devolución, reagendamiento y/o revalidación del Centro.

o) Sólo se autoriza a los titulares del Skipass en el caso de que adquieran un Boleto, Ticket o Producto que incluya el uso de remontadores del Centro de Montaña respectivo, a esquiar en las pistas señaladas en el Plano de Pistas original del centro respectivo. **El titular del Skipass se obliga a hacer uso de las pistas según el grado de dificultad que sea compatible con su nivel de destreza y capacidad en dicha actividad.**

p) Se prohíbe la práctica de esquí o snowboard fuera de las pistas, en caso de hacerlo, el usuario asume plenamente el riesgo y la responsabilidad frente a cualquier daño o lesión que pueda causar, ya sea a sí mismo o a terceros, sin derecho a reclamo alguno en contra de Andacor S.A.

q) El usuario acepta y asume los riesgos de la práctica del esquí, snowboard y otras actividades, y es responsable de las lesiones y daños que con motivo de su actividad cause a su persona, o a terceros o a los bienes de propiedad de cualquiera de estos.

r) Para deslizarse en las pistas del Centro, sólo podrán utilizar esquís y snowboards permitidos, estando prohibido utilizar otro tipo de deslizadores o medios para tal efecto.

s) Los menores de 10 años deben estar permanentemente resguardados, acompañados y supervisados mientras utilizan remontes, esquían, circulan o realizan otras actividades en los Centros de Montaña El Colorado, Farellones, Pillán y/o Volcán Osorno por una persona mayor de edad responsable.

t) El Skipass solo habilita para que el titular realice prácticas deportivas en uso de los derechos contratados según el Boleto, Ticket o Producto adquirido: conforme con ello queda estrictamente prohibido a su titular **impartir clases de esquí y/o snowboard o realizar cualquier**

actividad lucrativa o comercial como tampoco utilizar el Skipass con fines lucrativos. En caso de sorprender a un usuario ejecutando actividades lucrativas podrá aplicarse lo dispuesto en el capítulo referido a las transgresión de las normas del reglamento, sanciones y procedimiento de aplicación de sanciones.

u) Respecto de las personas que acepten recibir por parte del emisor un Skipass cargado con un Boleto, Ticket o Producto entregado por mera liberalidad de éste, por el solo hecho de recibirlo se entenderá que éstos renuncian derechamente a ser indemnizados por cualquier clase de accidente que sufran, con ocasión del uso de los remontes, las pistas y actividades de los Centros de Montaña, haciéndose siempre exclusivos responsables de todo daño o perjuicio personal o material que puedan causarse a sí mismos o a terceros por la práctica de deportes de montaña.

v) El emisor se reserva el derecho de no vender Boletos, Tickets o Productos al titular de Skipass y/o Código QR que no de cabal cumplimiento a las condiciones pactadas para el adecuado ejercicio de los derechos que otorgan los mismos.

w) Los valores y demás condiciones comerciales de adquisición de Boletos, Tickets o Productos que se “cargan” o abonan en el Skipass y/o Códigos QR, así como el valor del Skipass, serán establecidas por el emisor. de tiempo en tiempo.

III. Condiciones particulares de actividades Centro Volcán Osorno para la Temporada Verano año 2023-2024.

A. Silla Panorámica

- **El uso del andarivel para menores de 10 años, debe ser acompañado de un adulto.**
- Máximo 2 personas por silla.
- **Es obligatorio bajar la barrera de seguridad del andarivel y seguir las instrucciones del personal del Centro.**
- Las condiciones de uso, apertura y/o cierre de esta actividad, pueden variar según las condiciones climáticas operativas y/o de seguridad.
- Se prohíbe realizar la actividad a personas bajo la influencia del alcohol y/o estupefacientes.
- **Se permite el uso de dispositivos electrónicos, bajo la responsabilidad de cada usuario. El Centro no se hace responsable de la pérdida o rotura de sus bienes por caídas del andarivel.**
- Las personas en situación de discapacidad intelectual y/o movilidad reducida, por motivos de seguridad, quedan sujetas a evaluación y aprobación del personal del Centro para realizar la actividad.

Normas uso Silla Panorámica

- Una vez posicionado en la silla, deberás bajar la baranda de seguridad.
- No está permitido levantar la baranda de seguridad durante el trayecto.
- Baje del andarivel con precaución y por el lado que le corresponda.
- No balancearse en la silla del andarivel.
- Ante cualquier situación de peligro y/o accidente informar al personal de seguridad del Centro.
- En caso de detención de los andariveles de silla, durante el trayecto, está absolutamente prohibido bajarse y se debe esperar las instrucciones del personal de seguridad del Centro, quienes indicarán el procedimiento a seguir en caso de evacuación.

B. Canopy

- **Peso mínimo 35 kg.**
- **Peso máximo 100 kg.**
- **Uso de casco obligatorio.**
- Se recomienda el uso de guantes.
- Las condiciones de uso, apertura y/o cierre de esta actividad, pueden variar según las condiciones climáticas, operativas y/o seguridad.
- No se permite ingresar a la actividad con botas de esquí, sandalias o zapatos con tacos.
- Las personas con cabello largo, bufandas y/o collares, deben llevarlo amarrado dentro de la ropa.
- Consulta con tu médico antes de realizar la actividad en caso de condición especial de salud.
- Se prohíbe realizar la actividad a personas con problemas cardiacos, embarazadas y/o personas bajo la influencia del alcohol o estupefacientes.
- Las personas con capacidades intelectuales diferentes y/o movilidad reducida, por motivos de seguridad, quedan sujetas a evaluación y aprobación del personal del Centro para realizar la actividad.
- **Se recomienda no utilizar dispositivos electrónicos. El uso es bajo la responsabilidad de cada usuario. El Centro no se hace responsable de la pérdida o rotura de sus bienes por caídas.**

Normas de uso Canopy

- Nunca comenzar el lanzamiento si hay personas en la línea de deslizamiento, se debe esperar el aviso del guía.
- La manipulación del equipo es de responsabilidad exclusiva de los guías a cargo.

- Durante el lanzamiento, adoptar posición fetal y mantener las manos permanentemente en la cinta de seguridad.
- Prohibido tocar el cable durante el lanzamiento.
- No se permite la detención durante el trayecto de la actividad.
- Al momento de la llegada debe esperar a que el operador o guía lo “desenganche” y le retire el equipo.
- No se permite el uso de dispositivos móviles, audiovisuales y/o de ningún tipo de accesorio adicional que ponga en riesgo la seguridad de la actividad.
- El usuario debe seguir en todo momento las instrucciones del guía y/o los operadores y personal del Centro.
- Ante cualquier situación de peligro y/o accidente informar al personal de seguridad del Centro.

C. Sunset

- Actividad apta para niños mayores de 11 años. Los niños deben estar supervisados por algún adulto responsable.
- Las condiciones de uso, apertura y/o cierre de esta actividad, pueden variar según las condiciones climáticas, operativas y/o seguridad.
- Actividad sujeta a las condiciones de la actividad Silla Panorámica
- Consulta con tu médico antes de realizar la actividad en caso de condición especial de salud.
- Se prohíbe realizar la actividad a personas con problemas cardiacos, embarazadas y/o personas bajo la influencia del alcohol o estupefacientes.
- Las personas con capacidades intelectuales diferentes y/o movilidad reducida, por motivos de seguridad, quedan sujetas a evaluación y aprobación del personal del Centro para realizar la actividad.
- No se permite ingresar a la actividad con botas de esquí, sandalias o zapatos con tacos. Se sugiere calzado bototos o zapatillas gruesas.
- Se sugiere según la zona vestuario adecuado en cuanto abrigo para lluvia , viento , gorro, lentes de sol , protector solar..
- No está permitido presentarse con ningún tipo de alimento fuera de lo considerado en el servicio.

IV. Transgresión de las normas del reglamento, sanciones y procedimientos de aplicación de sanciones.

Presunción de conocimiento de la normativa: Las normativas contenidas en el presente Reglamento, se presumen conocidas por los usuarios y cualquier persona que ingrese al Centro, por el hecho de adquirir un boleto o ticket de ingreso al Centro, y por estar debidamente publicado en la página web del Centro, y con código QR en boletería para conocimiento singular y general, siendo su aplicación de carácter común, automática y obligatoria. A mayor abundamiento, de acuerdo a las normas de derecho chilenas, por el sólo hecho de adquirir un Boleto de acceso a las Instalaciones que ofrece el Centro al público y deportistas, el usuario asume el riesgo y peligro por él conocido, inherentes a la práctica de actividades de alta montaña y contrae todas las obligaciones que la Ley contempla, para indemnizar a terceros, sean estos el Centro, otros usuarios o al personal dependiente, por los perjuicios que pueda causarles, como consecuencia de la práctica de las actividades deportivas.

Los funcionarios y operarios del Centro velan por el cumplimiento de las normas de seguridad y de todas las normas contenidas en este Reglamento y sus anexos.

En caso de que colaboradores u operativos del Centro observen actos de usuarios que comprometan la seguridad de las personas, incumplan o infrinjan los Reglamentos del Centro o normativa vigente estarán facultados para amonestar verbalmente e informar al Jefe del Centro, quién podrá aplicar alguna de las siguientes sanciones:

- Amonestación por escrito.
- Suspensión temporal del Ticket por medio día.
- Retirar Ticket día.
- No permitir ingreso.