

Políticas y Condiciones de Venta y Devolución de la Plataforma Web de Venta de Entradas y Reserva de Servicios del Sistema Nacional de Áreas Silvestres Protegidas del Estado del Estado (SNASPE).

PRIMERO: Condiciones Generales.

Al comprar las entradas a través de la plataforma web de la Corporación Nacional Forestal, en adelante “CONAF” o “Corporación”, indistintamente, y por la otra, la persona, en adelante el “Usuario” o “Visitante”, acepta las condiciones que se establecen a continuación, manifestando su total conformidad con éstas, por lo que solicitamos leer con detención los términos y condiciones que rigen el uso de nuestra página web, junto con los alcances de la reserva y/o compra del ticket físico o electrónico, en adelante la/s “entrada/s”.

Es obligatorio completar el formulario de registro en todos sus campos con datos válidos para poder realizar la reserva y/o compra de los servicios en línea proporcionados por CONAF.

El acceso a esta plataforma se encuentra restringido por claves de seguridad para cada uno de sus usuarios, por lo que el visitante es responsable de todas las operaciones efectuadas en su perfil.

SEGUNDO: Condiciones de Uso del Plataforma Web.

El Usuario de la página web de la Corporación Nacional Forestal se compromete a hacer uso de su plataforma web con fines exclusivamente personales. La página web de la Corporación Nacional Forestal tiene por finalidad poner a disposición de los Usuarios (i) información relativa a la venta de entradas de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado y (ii) un sistema de reservas y/o compra de entradas para los mismos, de acuerdo a las condiciones definidas para cada evento.

Queda prohibida la descarga, modificación o alteración, en cualquier forma, de los contenidos publicados en la página. El contenido y software de este sitio es propiedad de CONAF y está protegido bajo las leyes internacionales y nacionales del derecho de autor.

El Usuario de la página web de la Corporación no podrá hacer uso de la misma con fines ilícitos, que lesionen derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de este sitio, los equipos informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de CONAF. La infracción de las condiciones de uso del portal por parte de un Usuario implicará la cancelación de su cuenta y la anulación de las compras realizadas por éste. CONAF hace expresa reserva de las acciones legales que estime pertinentes para los casos de infracción.

TERCERO: Condiciones de Venta.

Las reservas y venta de entradas a las Áreas Silvestres Protegidas del Estado son nominativas e intransferibles, son para el día y lugar seleccionado, según la vigencia y plazo que se indica en las condiciones de la tarifa o en las normas específicas de la Unidad, transcurrida dicha fecha, plazo, o cualquier otro plazo superior e inferior indicado en las condiciones de la tarifa o en las normas específicas de la Unidad, la reserva y/o entrada no podrá ser utilizada. La compra anticipada de este boleto no implica un trato o acceso preferente a las instalaciones.

Se podrá pedir al Usuario que proporcione información personal cuando interactúe en algunos procesos del sitio Web. En este acto, el usuario manifiesta y garantiza que toda la información entregada es fidedigna. Si resulta no ser fidedigna, el usuario asume la responsabilidad ante quienes corresponda.

Se dará acceso y derecho a uso de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado solo al beneficiario de la entrada. La Corporación no se hace responsables por las entradas pérdidas o robadas y se reserva el derecho de admisión. Prohibida su reventa.

Quedará a disposición de los Usuarios todos nuestros puntos de ventas, esto es, puntos de ventas presenciales y página web.

El precio final a pagar por cada entrada comprada mediante las ventas presenciales y sitio web, estará conformado por los siguientes conceptos:

- a) El Precio base de la entrada según el Área Silvestre Protegida del Estado; y
- b) El cargo por otros servicios contratados a través de la plataforma web del Área Silvestres Protegida del Estado seleccionada. Este es un costo unitario por cada entrada comprada, que corresponde al servicio de venta de la Entrada.

Antes de confirmar su compra realizada por medio de la página Web, el Usuario deberá revisar el detalle de su orden. La transacción quedará sujeta a la verificación por parte de la empresa emisora de la tarjeta bancaria u otro medio de pago elegido por el Usuario. No se considerará como completa una transacción mientras CONAF no reciba la autorización de la institución financiera respectiva. En caso que CONAF no reciba dicha confirmación, se anulará la compra.

La entrega a través de los servicios adquiridos es inmediata, mediante la impresión por parte del cliente de un documento en formato Pdf denominado Entrada que se despliega directamente en la página Web y no tiene costos adicionales, debiendo presentarse en el control de acceso a la entrada y los servicios junto a la cédula de identidad o pasaporte de cada persona que porta una Entrada . El Usuario recibirá en la dirección de correo electrónico registrada en el sitio Web, la(s) entrada(s) comprada(s), una boleta electrónica por la totalidad de la compra realizada, como comprobante de la transacción, normas de seguridad y

recomendaciones para su visita al Área Silvestre Protegida seleccionada o que podrá ser descargada dentro de la misma plataforma.

En la página web de la Corporación se indicara la cantidad máxima de entradas que los usuarios podrán adquirir para una determinada Áreas Silvestres Protegidas del Estado, y las demás regulaciones y condiciones que procedieren. La venta de tickets estará sujeta a que existan entradas disponibles en el inventario de entradas para el Área Silvestre Protegida del Estado seleccionada.

La responsabilidad de la operación de la plataforma y del servicio de atención telefónica corresponderá a la Corporación Nacional Forestal.

CUARTO: Política de Cancelación y Devoluciones.

La plataforma sólo permite la cancelación de la compra y su devolución se realizará a través de contacto con personal de la Corporación Nacional Forestal. Para cambios en la compra y reserva de servicio, se deben realizar a través de cancelar la compra y posteriormente realizar una nueva compra y reserva.

En las transacciones efectuadas por el sitio Web, el usuario podrá retractarse del contrato celebrado, de acuerdo a los términos previstos en el artículo 3 bis de la Ley 19.496 sobre Derechos del Consumidor, cancelando la compra en la plataforma y enviando un e-mail a _____@_____.cl o a través de atención telefónica _____, o la misma plataforma, el cual deberá indicar datos personales, bancarios y correo donde debe recibir la nota de crédito correspondiente.

En caso de cambios o devoluciones después del límite indicado para el mismo, no se hará la devolución del dinero o cambio de entrada y/o reserva. Los cambios o devoluciones deben efectuarse por el total de reservas y/o entradas compradas, no se aceptan cambios parciales.

Para cambios y devoluciones, deberán hacerse con un plazo mínimo de 20 días de anticipación a la fecha de la reserva. En caso de devolución del dinero, se procederá a realizar la devolución de los montos pagados a nuestros Usuarios, por el total de la reserva y/o compra realizada, descontando los gastos de devolución que correspondan.

La devolución se hará vía depósito bancario según los antecedentes indicados por el cliente. Las Entradas adquiridas en el sitio Web o en los puntos de venta serán anuladas al momento de solicitar la devolución o cambio, esta anulación será responsabilidad de la oficina regional de cada unidad, que será la encargada de emitir dicha nota de crédito.

La entrega del dinero pagado por el precio de la entrada se realizará de la siguiente forma:

- a) Para pagos vía Transbank, realizado por medio de la página Web de la Corporación Nacional Forestal, serán devueltas por medio de un depósito bancario. El plazo estimado

para las devoluciones es de 15 días hábiles. Una vez que los fondos hayan sido depositados por Transbank.

El reembolso se limitará al valor de la reserva y/o entrada y no se contempla la devolución de los gastos por servicio.

QUINTO: Protección de las Áreas Silvestres Protegidas del Estado y Seguridad.

La Corporación, con el fin de proteger y resguardar las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, y por su propia seguridad, obliga al Usuario que adquiera una entrada a cumplir las siguientes normas y recomendaciones:

- a) Está prohibido hacer fuego en cualquier circunstancia (Ley N° 20.653)
- b) Cocine y acampe sólo en lugares especialmente autorizados y señalizados.
- c) Utilizar solamente rutas y senderos habilitados. Camine acompañado.
- d) Cumplir con los horarios de cierre de senderos.
- e) Registrarse en todas las estaciones de Guardaparques.
- f) Lleve toda su basura fuera de las áreas Silvestres Protegidas.
- g) Evitará perturbar la flora y fauna.
- h) No alimentará animales silvestres.
- i) Evitará ruidos molestos.
- j) Está prohibido el ingreso de mascotas o animales domésticos.
- k) Los visitantes deberán portar siempre la correspondiente entrada a dicha unidad o Pase de Senderos.
- l) Respetará siempre las instrucciones de los Guardaparques, estos representan la autoridad del Área Silvestre Protegida.
- m) Alertará o denunciará cualquier conducta o condición de riesgo.
- n) No exponerse a situaciones ni realizar conductas que puedan acarrear sanciones legales o la expulsión del Área Silvestre Protegida, se debe considerar que cualquier irresponsabilidad o descuido puede ser causa de un desastre ambiental irreversible y penado legalmente.

El Usuario es responsable de conocer y acatar las reglas de las distintas Áreas Silvestres Protegidas del Estado de nuestro país, la Corporación se reserva el derecho de retirar de sus instalaciones a cualquier persona que considere ponga en riesgo la integridad o trasgreda a los visitantes, empleados o instalaciones así como a quien infrinja nuestras normas de seguridad.

SEXTO: Servicio al Cliente.

Se pone a disposición de los Usuarios un servicio de ayuda, con el fin de contestar todas las dudas que éstos puedan tener sobre los términos y condiciones y solucionar cualquier problema con los servicios prestados por la venta de entradas Web.

Los consumidores pueden hacer uso del servicio llamando al Call Center, teléfono (02) _____, o enviando un correo electrónico a la dirección: _____

SEPTIMO: Almacenamiento de Información.

La Corporación Nacional Forestal realiza un proceso de tratamiento de datos con el fin de celebrar con el Usuario una compraventa de reservas y/o entradas a las distintas Áreas Silvestres Protegidas del Estado que se ofrecen en la Página Web y que el Usuario elige libremente.

Para realizar la transacción señalada, CONAF almacena datos de carácter personal del Usuario, previo consentimiento de éste, relativos a su nombre completo, cédula nacional de identidad, domicilio, teléfono, fecha de nacimiento, género y dirección de correo electrónico.

No se almacenarán datos relativos a los medios de pago que el Usuario utiliza para celebrar la compraventa de reservas y/o entradas para las Áreas Silvestres Protegidas del Estado de nuestro país.

Además, no se realizarán ningún procedimiento de validación de los datos entregados por el Usuario, por lo que es de su responsabilidad la veracidad de los mismos.

OCTAVO: Uso de Información Almacenada.

La Corporación utilizará la información del Usuario, previo consentimiento de éste, para su almacenamiento, con el fin de realizar la venta de entradas para las distintas Áreas Silvestres Protegidas del Estado que se ofrecen en la página Web, junto con la entrega y difusión de medidas de seguridad y encuestas para mejorar el servicio, entre otras.

Asimismo, el uso de los datos personales registrados en el Sitio Web tiene como única finalidad validar las órdenes de compra y mejorar la labor de información y comercialización de los servicios prestados por la Corporación. Dichos datos no serán traspasados a terceros, salvo personas o empresas relacionadas con CONAF.

No se utilizará la información del Usuario para fines distintos de los declarados en el presente instrumento.

NOVENO: Política de Privacidad.

Sin perjuicio de las excepciones señaladas en el presente contrato, los trabajadores, representantes, ejecutivos y asociados vinculados a CONAF, que tengan acceso a la información entregada por el Usuario, estarán sujetos a la obligación de guardar silencio y a no divulgar la misma.

La Corporación declara que ha hecho y hará sus mejores esfuerzos para evitar la divulgación de cualquier información relativa a sus Usuarios.

La Corporación utiliza la tecnología más avanzada para la protección de la información proporcionada por los Usuarios de los servicios. Esta tecnología previene la interceptación de la información suministrada por internet, incluyendo tarjetas de crédito y direcciones de correo electrónico. Se ha implementado todas las medidas de seguridad para proteger los datos personales requeridos a los Usuarios que hacen uso de la página Web.

Toda información solicitada por CONAF al Usuario, deberá ser proveída por éste de manera voluntaria.

DÉCIMO: Obligaciones del Usuario.

El Usuario será responsable de la veracidad de los datos entregados a CONAF, así como también de la actualización o modificación de los mismos.

Es de responsabilidad exclusiva del Usuario informarse de las condiciones climáticas y de seguridad al momento de realizar las visitas a las Áreas Silvestre Protegida del Estado.

El visitante al Área Silvestre Protegida se obliga a mantener en todo momento su Ticket de entrada (Ticket) tanto en el ingreso a la unidad como en los distintos sectores. Este será requerido por personal Guardaparque.

DÉCIMO PRIMERO: Exención de Responsabilidad.

La Corporación Nacional Forestal procurará que la información contenida en el sitio Web sea completa, exacta y actualizada. Sin embargo, no está en condiciones de garantizar la integridad, exactitud o vigencia de toda la información ofrecida. Por lo anterior, CONAF se exime, con toda la extensión permitida por el ordenamiento jurídico, de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios.

No se garantiza un servicio libre de errores e ininterrumpido y no asegura ni garantiza ningún resultado específico del uso del sitio Web.

En los casos de inexactitudes o errores, CONAF se reserva el derecho de corregir o hacer cualquier tipo de cambios sin necesidad de aviso previo.

CONAF no se hace responsable por daños o lesiones sufridas por los Usuarios o terceras personas durante el desarrollo de la visita a las distintas Áreas Silvestre Protegida del Estado. Tampoco se hace responsable de los gastos incurridos por los Usuarios para la compra, asistencia y/o modificación y cancelación de alguna reserva y/o entrada.

Por estado de necesidad, caso fortuito o fuerza mayor, CONAF podrá cancelar la reserva y/o venta de entradas de las distintas Áreas Silvestres Protegidas del Estado, para resguardar y proteger los ecosistemas presentes en dichas áreas y la seguridad de sus trabajadores y visitantes. La cancelación de la reserva y/o entrada se notificará al Usuario mediante un aviso al correo electrónico registrado en la página Web, además de publicarse en el sitio Web de dicha situación.

CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL