

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA WEB DE VENTA DE PASES PARA EL SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS DEL ESTADO.**

Lea atentamente los siguientes Términos y Condiciones, los cuales regulan el uso de la plataforma web <https://www.pasesparques.cl>, destinada a la venta de pases para el ingreso a Parques Nacionales, Reservas Nacionales y Monumentos Naturales administrados por CONAF y servicios asociados al Sistema Nacional de Áreas Protegidas administrada por la Corporación Nacional Forestal (CONAF). Lo anterior, en base al sistema denominado “Pases Parques Nacionales”.

Al adquirir un pase o realizar cualquier transacción a través de esta plataforma, usted declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las condiciones establecidas en el presente documento.

### **1. CONDICIONES GENERALES A CONSIDERAR PREVIO A LA COMPRA**

1.1 La Corporación Nacional Forestal, en adelante CONAF, es una corporación de derecho privado, dependiente del Ministerio de Agricultura, cuya misión es *“Contribuir al manejo sustentable de los bosques nativos, formaciones xerofíticas y plantaciones forestales mediante las funciones de fomento, fiscalización de la legislación forestal-ambiental y la protección de los recursos vegetacionales, así como a la conservación de la diversidad biológica a través del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Estado - SNAP, en beneficio de la sociedad.”*

1.2 Sin perjuicio de la entrada en vigencia de la Ley N° 21.600, el proceso de traspaso de las competencias de administración de esta Corporación Nacional Forestal de las Áreas Silvestres Protegidas al *Servicio de Biodiversidad y Áreas Protegidas (SBAP)*, se encuentra en proceso actualmente, teniendo en cuenta el principio de continuidad de la función pública, CONAF seguirá ejerciendo plenamente sus facultades de administración hasta que se complete dicho traspaso efectivo. Lo anterior, incluye la facultad de elaborar y modificar los planes de manejo y toda normativa aplicable a las áreas protegidas bajo su administración.

1.3 La Corporación Nacional Forestal fomenta la planificación del viaje, la compra anticipada de pases y a informarse de las condiciones de las unidades previo a la visita por su seguridad. Bajo la consideración que las Áreas Protegidas no representan un espacio recreativo común sobre el cual se deben tener precauciones y tomar prevenciones.



Corporación Nacional Forestal  
Gerencia de Áreas Protegidas

1.4 Se recomienda planificar con anticipación la visita, adquirir el pase antes del viaje y revisar las condiciones de ingreso, condiciones de accesibilidad del parque o área a visitar, su seguridad y funcionamiento, con el fin de asegurar una experiencia responsable y segura.

1.5 La compra anticipada no implica trato preferente ni acceso prioritario, pero facilita un ingreso más expedito.

1.6 En caso de asistir con personas con discapacidad, es responsabilidad de cada visitante, o su tutor legal si correspondiere, verificar que el parque o área que se visita es de aquellos que cuenta con accesibilidad adecuada.

1.7 En las compras de los pases **NO PROCEDE EL DERECHO A RETRACTO**, de conformidad a lo consagrado en el artículo 3 bis, letra b) de la Ley N°19.496. Por esta razón, se invita a los visitantes a revisar cuidadosamente su orden, antes de efectuar la compra.

## 2. NATURALEZA DEL SERVICIO

El sistema Pases Parques Nacionales es el servicio de venta de pases electrónicos personales e intransferibles, que habilitan el ingreso a Parques Nacionales Reservas Nacionales y/o Monumentos Naturales, en la fecha y horarios previamente determinados por el titular. Lo anterior, sujeto a la disponibilidad de pases para cada jornada, y al cumplimiento de las normas internas de cada área o parque.

## 3. NORMATIVA APPLICABLE

Todas las acciones, transacciones e interacciones efectuadas mediante la plataforma <https://www.pasesparques.cl>, así como la aplicación de estos Términos y Condiciones, se regirán por las leyes de la República de Chile, en especial por:

- La Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.
- La Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- Decreto N° 19 de Subsecretaría de turismo del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 12 de abril de 2019
- El Decreto N°6 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 23 de septiembre de 2021, que aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico.
- Y la Ley N°21.600, que crea el Servicio Nacional de Biodiversidad y Áreas Protegidas.



Corporación Nacional Forestal  
Gerencia de Áreas Protegidas

#### 4. CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

4.1 El uso de la plataforma [www.pasesparques.cl](http://www.pasesparques.cl) implica el registro obligatorio del usuario, quien deberá completar el formulario correspondiente con datos válidos, verídicos y actualizados. En caso de detectarse falsedad o fraude en la información entregada, se podrá denegar el acceso o uso de la plataforma.

4.2 El sistema Pases Parques Nacionales cuenta con puntos de venta físicos que operan con el mismo inventario y condiciones que la plataforma web. En consecuencia, si no existen pases disponibles para una jornada específica, los puntos de venta presenciales tampoco podrán emitirlos.

4.3 El usuario se compromete a utilizar la plataforma con fines exclusivamente personales, conforme a los siguientes objetivos:

- Acceder a información oficial sobre la venta de pases a las Áreas Protegidas administradas por CONAF.
- Efectuar la compra de dichos pases, adhiriendo también a las condiciones definidas para cada área protegida, sendero o sector.

#### 5. CONDICIONES DE VENTA Y USO DE PASES

5.1 La venta de pases está sujeta a la disponibilidad de cupos o stock de ingreso en el área protegida seleccionada para la fecha de visita.

5.2 La compra de pases a las Áreas Protegidas es nominativa e intransferible bajo todo concepto o circunstancia. Los pases deberán ser utilizados exclusivamente por la persona consignada en cada pase, en la fecha, lugar y condiciones establecidas al momento de la compra, conforme a la tarifa específica de cada área protegida.

5.3 Queda estrictamente prohibida la reventa de pases.

5.4 Los valores de los pases están expresados en pesos chilenos e incluyen todos los cargos operacionales. El precio final a pagar estará conformado por el valor base más los costos operacionales asociados, los cuales pueden variar según el Área Protegida seleccionada.

5.5 La transacción se considerará completa únicamente cuando ChileTur reciba la autorización y/o transferencia correspondiente desde la entidad bancaria o medio de pago



Corporación Nacional Forestal  
Gerencia de Áreas Protegidas

utilizado. En caso contrario, la compra será anulada, sin que se genere derecho alguno a favor del visitante

5.6 En el caso de visitantes extranjeros, la plataforma de pago implementa el protocolo de seguridad 3D Secure, que permite autenticar las transacciones mediante claves o PIN asociados a las tarjetas de débito o crédito. Este sistema refuerza la protección contra fraudes y evita la reversión posterior de los pagos por parte de las entidades emisoras.

5.7 Una vez confirmada la compra, el usuario recibirá en el correo electrónico registrado el o los pases adquiridos y el comprobante de la transacción. El único documento válido para acreditar el derecho de ingreso es el pase emitido con código QR que deberá presentarse, impreso o en formato digital, junto con el documento de identidad en el control de acceso del área protegida correspondiente.

5.8 No se considerará terminada una transacción mientras ChileTur no reciba la autorización y la transferencia desde la institución financiera respectiva. En caso que ChileTur no reciba dicha confirmación, se anulará la compra quedando la transacción sin efecto.

5.9 El usuario deberá adquirir el pase que corresponda a su segmento tarifario (según edad, nacionalidad o descuentos aplicables). En caso de presentarse con un pase distinto al que le corresponde, este será anulado sin derecho a devolución ni cambio.

5.10 El único medio de verificación y validación es el pase emitido satisfactoriamente, y no las boletas, comprobantes de pago y otro documento que no sea el que oficialmente entrega a ChileTur.

5.11 Por razones de seguridad, no se permite la compra individual de pases para menores de 12 años sin la compañía de un adulto dentro de la misma transacción.

## **6. OBLIGACIONES DEL USUARIO/VISITANTE.**

6.1 El usuario es responsable de la veracidad de los datos entregados a CONAF, así como también de la actualización o modificación de los mismos. En caso de comprobarse que los datos no corresponden al usuario que desea ingresar al área protegida deberá atenerse a lo indicado en las condiciones de venta.

6.2 Es de responsabilidad exclusiva del usuario informarse de las condiciones climáticas y de seguridad al momento de realizar visitas a las áreas protegidas, contar con un estado de salud compatible con las actividades a realizar en las referidas áreas, y asistir con el equipo adecuado y de seguridad para llevar a cabo dichas actividades.

6.3 El visitante del área protegida se obliga a mantener en todo momento disponible su código QR, tanto en el ingreso al área protegida como en los distintos sectores, ya que en cualquier momento puede ser requerido por el personal Guardaparque.

6.4 Ceñirse a la reglamentación existente al área protegida que visite, seguir indicaciones del personal de CONAF.

6.5 No incurrir bajo ningún respecto en las conductas proscritas por el artículo 108° de la Ley N°21.600

6.6 Leer detalladamente estos términos y condiciones. La compra de pases hará presumir su aceptación.

## 7. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

7.1 La CONAF procurará que la información de su plataforma web sea exacta y actualizada. Sin embargo, no garantiza que el servicio esté libre de errores, sea ininterrumpido o esté libre de intermitencias.

7.2 CONAF se exime de toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza, que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad de funcionamiento del portal web.

7.3 CONAF no asume responsabilidad por daños, accidentes o lesiones que puedan sufrir los visitantes o terceros durante su permanencia en las áreas protegidas administradas, ni por los gastos asociados a la compra, modificación o cancelación de pases.

7.4 En caso de estado de necesidad, caso fortuito o fuerza mayor, CONAF podrá suspender o cancelar la venta de pases, cuando ello sea necesario para resguardar los ecosistemas, y/o la infraestructura o la seguridad de los trabajadores y visitantes.

7.5 En las mismas condiciones indicadas en el literal precedente, CONAF podrá suspender, incluso al momento en que los visitantes se presenten en el área protegida que desean visitar.

7.6 La suspensión de la visita o de la venta de pases, será notificada al usuario mediante correo electrónico y, eventualmente, publicada en la plataforma web.

7.7 CONAF no responde por hurtos o robos al interior del Parque o unidad que se visite. Cuide sus pertenencias, son su responsabilidad.

7.8 Respecto a servicios gratuitos o exenciones que pudieran proveerse en cada una de las unidades adscritas a la plataforma, podrían sufrir cancelación o modificaciones de condiciones y en cuyo caso estos cambios o adecuaciones no dan derecho a indemnizaciones por parte de CONAF, por tanto, se sugiere que el Usuario se informe con antelación en la Unidad respectiva que desea visitar.

7.9 El visitante es exclusivamente responsable del cuidado y resguardo de sus objetos personales durante toda su estadía y/o participación en actividades realizadas en las áreas protegidas. La institución no se hace responsable por pérdidas, extravíos, daños o robos de objetos personales.

## **8. CONDICIONES QUE CADA VISITANTE DEBE EVALUAR PARA UNA VISITA SEGURA**

8.1 Será de responsabilidad de los visitantes evaluar las condiciones de salud, seguridad, equipamiento necesario, así como las características y accesibilidad de cada área protegida, a fin de aminorar cualquier riesgo, y que la visita sea segura

Se sugiere especial énfasis en los siguientes aspectos:

- a. Conocer las condiciones de accesibilidad del área protegida,
- b. Conocer el nivel de dificultad de cada sendero o área a visitar.
- c. Contar con la aptitud física y médica acorde a la actividad, declarando no padecer enfermedades preexistentes que puedan agravarse en zonas remotas.
- d. Poseer la experiencia y habilidades adecuadas para la actividad.
- e. Disponer de equipamiento técnico y vestuario adecuado y en buen estado cuando se requiera en senderos de baja, mediana y/o alta dificultad según corresponda.
- f. Seguir las instrucciones del personal guardaparques y las señalizaciones del área.

8.2 La realización de actividades en entornos naturales, especialmente en territorios aislados o de difícil acceso, conlleva riesgos asociados al tiempo atmosférico, accidentes o emergencias médicas. Es deber del visitante actuar con responsabilidad y prudencia para resguardar su seguridad, la de los niños, niñas y/o adolescentes que asistan bajo su cargo, y la de terceros.

8.3 Cobertura de seguro y rescate: El visitante toma conocimiento que el pago de la tarifa de ingreso no incluye seguros de accidentes personales, de vida, ni de rescate. Es responsabilidad exclusiva del visitante gestionar su propia cobertura de salud o seguro de



Corporación Nacional Forestal  
Gerencia de Áreas Protegidas

asistencia que cubra actividades de turismo en la naturaleza y eventuales rescates en zonas agrestes.

8.4 Medicamentos y tratamiento: La administración del área protegida no provee medicamentos. Es obligación del visitante portar sus propios medicamentos en cantidad suficiente si se encuentra bajo tratamiento médico o sufre de condiciones crónicas (alergias, diabetes, asma, etc.), asumiendo el riesgo de la lejanía de centros asistenciales.

8.5 Facultad de la administración: El personal guardaparques se reserva el derecho de restringir el acceso o solicitar el abandono de senderos específicos a aquellos visitantes que no cuenten con el equipamiento mínimo de seguridad requerido (ej. calzado adecuado) o cuya condición física evidente ponga en riesgo su propia integridad o la del grupo, sin derecho a reembolso.

8.6 Aceptación de riesgos y exención de responsabilidad: Al ingresar, el visitante declara haber sido informado sobre las características del entorno natural y acepta voluntariamente los riesgos inherentes a la actividad (cambios climáticos, terreno irregular, fauna, etc.). En consecuencia, exime a la administración de responsabilidad por accidentes derivados de su propia imprudencia, falta de preparación, incumplimiento de instrucciones o caso fortuito.

## 9. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y/O REPROGRAMACIÓN

9.1 CONAF declara expresamente que no se realizarán devoluciones de dinero una vez finalizado el proceso de compra. Las anulaciones voluntarias por parte del visitante no están consideradas dentro de esta política.

9.2 En caso de que una Área Protegida deba cerrarse por situaciones de fuerza mayor o caso fortuito (tales como erupciones volcánicas, aluviones, incendios forestales, sismos u otras causas naturales o antrópicas) o por disposición de autoridad sanitaria o fiscalizadora, ChileTur procederá a la devolución del 100% del monto pagado (considerándose cancelada la visita) o la reemisión del pase para una nueva fecha (considerándose suspendida la visita), previa validación. Lo anterior, de conformidad a la elección del visitante y previa gestión de quien hubiere comprado el o los pases, siendo esto de entera responsabilidad del visitante.

9.3 Las condiciones para solicitar una devolución son las siguientes:

- El plazo máximo para solicitarla será de 30 días corridos, desde el cierre del área protegida por fuerza mayor.
- En caso de que el visitante escoja la devolución del dinero, los tiempos de devolución dependerán del medio de pago:

- Débito nacional: aproximadamente entre 6 y 16 días hábiles posteriores a la confirmación de la recepción de la solicitud.
- Crédito nacional: según los plazos de la entidad emisora.
- PayPal: aproximadamente entre 6 y 16 días hábiles posteriores a la confirmación.
- Crédito internacional: según los plazos de la entidad emisora.
- Para pagos con débito internacional, la devolución se efectuará exclusivamente a través de PayPal, por lo que el usuario deberá contar con una cuenta activa.
- El cumplimiento de los plazos estará sujeto a que los datos (de transferencia o de la cuenta bancaria/PayPal) sean enviados de manera completa y correcta, lo que es de entera responsabilidad del visitante.

9.4 El reagendamiento voluntario podrá realizarse una sola vez, hasta 24 horas antes de la fecha originalmente reservada, siempre que exista disponibilidad en la misma área protegida y/o sendero, dentro del mes siguiente a la fecha original.

9.5 La solicitud de devolución de dinero por el acaecimiento de un caso fortuito o reagendamiento voluntario ya sea por las mismas circunstancias mencionadas, o aquel que procede de forma voluntaria, será válida únicamente si ninguno de los pases incluidos en la compra ha sido utilizado. Solo podrán realizarse por la totalidad de la compra, no de manera parcial ni por pases individuales.

## 10. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

10.1 CONAF no divulgará la información personal de los visitantes obtenida durante el proceso de compra de pases. La institución emplea tecnología de seguridad avanzada para proteger los datos contra accesos no autorizados o interceptaciones, incluyendo los relativos a medios de pago y direcciones electrónicas.

10.2 CONAF realiza el tratamiento de datos personales con el fin de gestionar la venta de pases a las Áreas Protegidas del Estado ofrecidas en la plataforma web, conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Los datos almacenados, previo consentimiento del usuario, pueden incluir:

- Nombre completo, nacionalidad y documento de identidad o pasaporte.
- Fecha de nacimiento, género y condición de discapacidad (cuando aplique).
- Teléfono y correo electrónico (para envío de pases y comprobantes).

10.3 El uso de los datos personales tiene como única finalidad validar las órdenes de compra, emitir comprobantes y mejorar la gestión e información sobre los servicios ofrecidos.

10.4 CONAF no compartirá datos con terceros con fines comerciales, pudiendo tratarlos únicamente para fines estadísticos, de análisis. Lo anterior, sin perjuicio de requerimientos realizados en el contexto de la fiscalización de organismos públicos con facultades suficientes para ello.

10.5 Los datos personales serán tratados con estricto apego a la normativa vigente, resguardando su confidencialidad, integridad y seguridad.

## 11. MÓDULO DE COMPRA MASIVA

11.1 El módulo de compra masiva está destinado exclusivamente a prestadores de servicios turísticos y otras entidades autorizadas, en adelante el comprador intermediario, con el fin de gestionar y adquirir de forma masiva los pases de ingreso de sus pasajeros o asociados.

11.2 El comprador intermediario declara y acepta que es responsable de informar de manera clara, veraz y oportuna a todos sus pasajeros acerca de los actuales términos y condiciones y normativa vigente de las áreas protegidas.

11.3 Se compromete a asegurar que dicha información sea correctamente transmitida antes de la visita al área protegida, garantizando que cada pasajero conozca y comprenda las obligaciones, restricciones y políticas aplicables. La omisión o entrega incompleta de esta información será de exclusiva responsabilidad del comprador intermediario.

11.4 En caso de que las entradas adquiridas sean utilizadas para la realización de **actividades de turismo aventura guiadas**, ya sea ejecutadas directamente por quien las adquiere o por un tercero para el cual estas se compren, el intermediario declara haber verificado que el prestador responsable cuenta con inscripción vigente en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos y cumple con los estándares de seguridad exigidos por la Ley N° 20.423 y su normativa asociada

## 12. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Corporación Nacional Forestal se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones.



Corporación Nacional Forestal  
Gerencia de Áreas Protegidas

Cualquier cambio entrará en vigencia una vez publicado en el sitio web oficial de venta de pases, entendiéndose que el uso continuado de la plataforma o la realización de nuevas compras constituye aceptación expresa de dichas modificaciones.

Se recomienda a las personas usuarias revisar periódicamente esta sección para mantenerse informadas sobre eventuales actualizaciones.

### **13. SERVICIO AL CLIENTE**

Para consultas o reclamos, los usuarios pueden contactarse al correo [info.pases@conaf.cl](mailto:info.pases@conaf.cl) o mediante los formularios disponibles en [www.pasesparques.cl](http://www.pasesparques.cl).