



Corporación Nacional Forestal
Gerencia de Áreas Protegidas

TERMOS E CONDIÇÕES DA PLATAFORMA WEB DE VENDA DE PASSES PARA O SISTEMA NACIONAL DE ÁREAS PROTEGIDAS DO ESTADO

Leia atentamente os seguintes Termos e Condições, os quais regulam o uso da plataforma web <https://www.pasesparques.cl>, destinada à venda de passes para a entrada em Parques Nacionais, Reservas Nacionais e Monumentos Naturais administrados pela CONAF, e serviços associados ao Sistema Nacional de Áreas Protegidas administrado pela Corporação Nacional Florestal (CONAF). O anterior, com base no sistema denominado "Pases Parques Nacionales".

Ao adquirir um passe ou realizar qualquer transação através desta plataforma, você declara ter lido, compreendido e aceitado integralmente as condições estabelecidas no presente documento.

1. CONDIÇÕES GERAIS A CONSIDERAR ANTES DA COMPRA

1.1 A Corporação Nacional Florestal, doravante CONAF, é uma corporação de direito privado, dependente do Ministério da Agricultura, cuja missão é *"Contribuir para o manejo sustentável das florestas nativas, formações xerofíticas e plantações florestais mediante as funções de fomento, fiscalização da legislação florestal-ambiental e a proteção dos recursos vegetacionais, bem como para a conservação da diversidade biológica através do Sistema Nacional de Áreas Protegidas do Estado - SNAP, em benefício da sociedade."*

1.2 Sem prejuízo da entrada em vigor da Lei Nº 21.600, o processo de transferência das competências de administração desta Corporação Nacional Florestal das Áreas Silvestres Protegidas para o Serviço de Biodiversidade e Áreas Protegidas (SBAP) encontra-se atualmente em andamento. Tendo em conta o princípio da continuidade da função pública, a CONAF continuará exercendo plenamente suas faculdades de administração até que se complete dita transferência efetiva. O anterior inclui a faculdade de elaborar e modificar os planos de manejo e toda a regulamentação aplicável às áreas protegidas sob sua administração.

1.3 A Corporação Nacional Florestal fomenta o planejamento da viagem, a compra antecipada de passes e a busca por informações sobre as condições das unidades antes da visita para sua segurança. Sob a consideração de que as Áreas Protegidas não representam um espaço recreativo comum sobre o qual se devem apenas ter precauções e tomar prevenções.

1.4 Recomenda-se planejar a visita com antecedência, adquirir o passe antes da viagem e verificar as condições de ingresso, as condições de acessibilidade do parque ou da área a ser visitada, sua segurança e seu funcionamento, a fim de garantir uma experiência responsável e segura.

1.5 A compra antecipada não implica tratamento preferencial nem acesso prioritário, mas facilita um ingresso mais expedito.

1.6 Em caso de comparecimento com pessoas com deficiência, é responsabilidade de cada visitante, ou de seu tutor legal, se aplicável, verificar se o parque ou a área a ser visitada está entre aqueles que contam com acessibilidade adequada.

1.7 Nas compras dos passes **NÃO SE APLICA O DIREITO DE ARREPENDIMENTO**, em conformidade com o consagrado no artigo 3º bis, alínea b, da Lei Nº 19.496. Por esta razão, convidam-se os visitantes a revisarem cuidadosamente seu pedido antes de efetuar a compra.

2. NATUREZA DO SERVIÇO

O sistema Pases Parques Nacionales é o serviço de venda de passes eletrônicos pessoais e intransferíveis, que habilitam o ingresso em Parques Nacionais, Reservas Nacionais e/ou Monumentos Naturais, na data e horários previamente determinados pelo titular. O anterior está sujeito à disponibilidade de passes para cada jornada e ao cumprimento das normas internas de cada área ou parque.

3. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Todas as ações, transações e interações efetuadas mediante a plataforma <https://www.pasesparques.cl>, bem como a aplicação destes Termos e Condições, serão regidas pelas leis da República do Chile, em especial pela:

- A Lei Nº 19.496 sobre Proteção dos Direitos dos Consumidores.
- A Lei Nº 19.628 sobre Proteção da Vida Privada.
- Decreto Nº 19 da Subsecretaria de Turismo do Ministério da Economia, Fomento e Turismo, de data 12 de abril de 2019.
- O Decreto Nº 6 da Subsecretaria de Economia e Empresas de Menor Tamanho do Ministério da Economia, Fomento e Turismo, de data 23 de setembro de 2021, que aprova o Regulamento de Comércio Eletrônico.



- E a Lei Nº 21.600, que cria o Serviço Nacional de Biodiversidade e Áreas Protegidas.

4. CONDIÇÕES DE USO DA PLATAFORMA

4.1 O uso da plataforma www.pasesparques.cl implica o registro obrigatório do usuário, que deverá preencher o formulário correspondente mediante o fornecimento de dados válidos, verídicos e atualizado. Em caso de detecção de falsidade ou fraude na informação fornecida, o acesso ou o uso da plataforma poderá ser recusado.

4.2 O sistema Pases Parques Nacionales conta com pontos de venda físicos que operam com o mesmo inventário e condições que a plataforma web. Consequentemente, se não houver passes disponíveis para uma jornada específica, os pontos de venda presenciais também não poderão emití-los.

4.3 O usuário compromete-se a utilizar a plataforma para fins exclusivamente pessoais, conforme os seguintes objetivos:

- Acessar informações oficiais sobre a venda de passes para as Áreas Protegidas administradas pela CONAF.
- Efetuar a compra de referidos passes, aderindo também às condições definidas para cada área protegida, trilha ou setor.

5. CONDIÇÕES DE VENDA E USO DE PASSES

5.1 A venda de passes está sujeita à disponibilidade de vagas ou estoque de ingresso na área protegida selecionada para a data da visita.

5.2 A compra de passes para as Áreas Protegidas é nominativa e intransferível sob qualquer conceito ou circunstância. Os passes deverão ser utilizados exclusivamente pela pessoa consignada em cada passe, na data, local e condições estabelecidas no momento da compra, conforme a tarifa específica de cada área protegida.

5.3 Fica estritamente proibida a revenda de passes.

5.4 Os valores dos passes estão expressos em pesos chilenos e incluem todas as taxas operacionais. O preço final a pagar será composto pelo valor base mais os custos operacionais associados, os quais podem variar segundo a Área Protegida selecionada.



Corporación Nacional Forestal
Gerencia de Áreas Protegidas

5.5 A transação será considerada completa unicamente quando a Tur.com receber a autorização e/ou transferência correspondente da entidade bancária ou meio de pagamento utilizado. Caso contrário, a compra será anulada, sem que se gere qualquer direito a favor do visitante.

5.6 No caso de visitantes estrangeiros, a plataforma de pagamento adota o protocolo de segurança 3D Secure, que permite autenticar as transações mediante senhas ou PIN associados aos cartões de débito ou crédito. Este sistema reforça a proteção contra fraudes e evita o estorno posterior dos pagamentos por parte das entidades emissoras.

5.7 Uma vez confirmada a compra, o usuário receberá no e-mail registrado o ou os passes adquiridos e o comprovante da transação. O único documento válido para comprovar o direito de ingresso é o passe emitido com código QR, que deverá ser apresentado, impresso ou em formato digital, junto com o documento de identidade no controle de acesso da área protegida correspondente.

5.8 Não se considerará terminada uma transação enquanto a Tur.com não receber a autorização e a transferência da instituição financeira respectiva. Caso a Tur.com não receba dita confirmação, a compra será anulada, ficando a transação sem efeito.

5.9 O usuário deverá adquirir o passe que corresponda ao seu segmento tarifário (segundo idade, nacionalidade ou descontos aplicáveis). Em caso de apresentar-se com um passe diferente daquele que lhe corresponde, este será anulado sem direito a devolução nem troca.

5.10 O único meio de verificação e validação é o passe emitido satisfatoriamente, e não as notas fiscais, comprovantes de pagamento ou outro documento que não seja o que oficialmente é entregue pela Tur.com.

5.11 Por razões de segurança, não se permite a compra individual de passes para menores de 12 anos sem a companhia de um adulto dentro da mesma transação.

6. OBRIGAÇÕES DO USUÁRIO/VISITANTE

6.1 O usuário é responsável pela veracidade dos dados fornecidos à CONAF, bem como pela atualização ou modificação dos mesmos. Caso se comprove que os dados não correspondem ao usuário que deseja ingressar na área protegida, este deverá ater-se ao indicado nas condições de venda.

6.2 É de responsabilidade exclusiva de o usuário informar-se sobre as condições climáticas e de segurança no momento de realizar visitas às áreas protegidas, contar com



um estado de saúde compatível com as atividades a serem realizadas nas referidas áreas, e comparecer com o equipamento adequado e de segurança para realizar tais atividades.

6.3 As pessoas menores de dezoito (18) anos não poderão ingressar nem permanecer nas áreas protegidas sem a companhia permanente de um adulto responsável (maior de 18 anos), restrição que vigora tanto para visitas individuais quanto grupais. Por tal motivo, a administração da área protegida reserva-se o direito de solicitar o documento de identidade para validar a maioridade; se esta não for comprovada, o acesso ao recinto poderá ser negado.

6.4 O visitante da área protegida obriga-se a manter em todo momento disponível seu código QR, tanto no ingresso na área protegida quanto nos diferentes setores, já que a qualquer momento pode ser solicitado pelo pessoal guardaparques (guarda-florestal).

6.5 Cingir-se à regulamentação existente na área protegida que visite e seguir as indicações do pessoal da CONAF.

6.6 Não incorrer, sob nenhum aspecto, nas condutas proibidas pelo artigo 108° da Lei Nº 21.600.

6.7 Ler detalhadamente estes termos e condições. A compra de passes presumirá a sua aceitação.

7. EXCLUSÃO DE RESPONSABILIDADE

7.1 A CONAF procurará fazer com que a informação de sua plataforma web seja exata e atualizada. No entanto, não garante que o serviço esteja livre de erros, seja ininterrupto ou esteja livre de intermitências.

7.2 A CONAF exime-se de toda responsabilidade pelos danos e prejuízos de qualquer natureza que possam dever-se à falta de disponibilidade ou de continuidade de funcionamento do portal web.

7.3 A CONAF não assume responsabilidade por danos, acidentes ou lesões que possam sofrer os visitantes ou terceiros durante sua permanência nas áreas protegidas administradas, nem pelos gastos associados à compra, modificação ou cancelamento de passes.



Corporación Nacional Forestal
Gerencia de Áreas Protegidas

7.4 Em caso de estado de necessidade, caso fortuito ou força maior, a CONAF poderá suspender ou cancelar a venda de passes quando isso for necessário para resguardar os ecossistemas e/ou a infraestrutura ou a segurança dos trabalhadores e visitantes.

7.5 Nas mesmas condições indicadas no item precedente, a CONAF poderá suspender a visita, inclusive no momento em que os visitantes se apresentem na área protegida que desejam visitar.

7.6 A suspensão da visita ou da venda de passes será notificada ao usuário mediante e-mail e, eventualmente, publicada na plataforma web.

7.7 A CONAF não responde por furtos ou roubos no interior do Parque ou unidade que se visite. Cuide de seus pertences, eles são de sua responsabilidade.

7.8 A respeito de serviços gratuitos ou isenções que pudessem ser fornecidos em cada uma das unidades vinculadas à plataforma, estes poderiam sofrer cancelamento ou modificações de condições; em cujo caso, estas mudanças ou adequações não dão direito a indenizações por parte da CONAF. Portanto, sugere-se que o Usuário se informe com antecedência na Unidade respectiva que deseja visitar.

7.9 O visitante é exclusivamente responsável pelo cuidado e resguardo de seus objetos pessoais durante toda a sua estadia e/ou participação em atividades realizadas nas áreas protegidas. A instituição não se responsabiliza por perdas, extravios, danos ou roubos de objetos pessoais.

8. CONDIÇÕES QUE CADA VISITANTE DEVE AVALIAR PARA UMA VISITA SEGURA

8.1 Será de responsabilidade dos visitantes avaliar as condições de saúde, segurança, equipamento necessário, bem como as características e acessibilidade de cada área protegida, a fim de mitigar qualquer risco e fazer com que a visita seja segura.

Sugere-se especial ênfase nos seguintes aspectos:

- a. Conhecer as condições de acessibilidade da área protegida;
- b. Conhecer o nível de dificuldade de cada trilha ou área a ser visitada;
- c. Contar com a aptidão física e médica de acordo com a atividade, declarando não sofrer de doenças preexistentes que possam se agravar em zonas remotas;
- d. Possuir a experiência e as habilidades adequadas para a atividade;
- e. Dispor de equipamento técnico e vestuário adequado e em bom estado quando requerido em trilhas de baixa, média e/ou alta dificuldade, conforme corresponder;



Corporación Nacional Forestal
Gerencia de Áreas Protegidas

- f. Seguir as instruções do pessoal guardaparques (guarda-florestal) e as sinalizações da área.

8.2 A realização de atividades em ambientes naturais, especialmente em territórios isolados ou de difícil acesso, envolve riscos associados às condições climáticas, acidentes ou emergências médicas. É dever de o visitante agir com responsabilidade e prudência para resguardar sua segurança, a das crianças e/ou adolescentes que estejam sob sua responsabilidade, e a de terceiros.

8.3 Cobertura de seguro e resgate: O visitante toma conhecimento de que o pagamento da taxa de ingresso não inclui seguros de acidentes pessoais, de vida, nem de resgate. É de responsabilidade exclusiva de o visitante gerenciar sua própria cobertura de saúde ou seguro de assistência que cubra atividades de turismo na natureza e eventuais resgates em zonas agrestes.

8.4 Medicamentos e tratamento: A administração da área protegida não fornece medicamentos. É obrigação de o visitante portar seus próprios medicamentos em quantidade suficiente se estiver em tratamento médico ou sofrer de condições crônicas (alergias, diabetes, asma, etc.), assumindo o risco devido à distância de centros assistenciais.

8.5 Prerrogativa da administração: O pessoal guardaparques reserva-se o direito de restringir o acesso ou solicitar o abandono de trilhas específicas àqueles visitantes que não contem com o equipamento mínimo de segurança exigido (ex.: calçado adequado) ou cuja condição física evidente coloque em risco sua própria integridade ou a do grupo, sem direito a reembolso.

8.6 Aceitação de riscos e exclusão de responsabilidade: Ao ingressar, o visitante declara ter sido informado sobre as características do ambiente natural e aceita voluntariamente os riscos inerentes à atividade (mudanças climáticas, terreno irregular, fauna, etc.). Em consequência, exime a administração de responsabilidade por acidentes derivados de sua própria imprudência, falta de preparação, descumprimento de instruções ou caso fortuito.

9. POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO E/OU REPROGRAMAÇÃO

9.1 A CONAF declara expressamente que não serão realizadas devoluções de dinheiro uma vez finalizado o processo de compra. Os cancelamentos voluntários por parte do visitante não estão considerados dentro desta política.

9.2 Em caso de que uma Área Protegida deva ser fechada por situações de força maior ou caso fortuito (tais como erupções vulcânicas, aluviões, incêndios florestais, sismos ou outras causas naturais ou antrópicas) ou por disposição de autoridade sanitária ou fiscalizadora, a Tur.com procederá à devolução de 100% do montante pago (considerando-se cancelada a visita) ou à remissão do passe para uma nova data (considerando-se suspensa a visita), mediante validação prévia. O anterior em conformidade com a escolha do visitante e mediante gestão de quem houver comprado o ou os passes, sendo isto de inteira responsabilidade do visitante.

9.3 Em caso de cancelamento de atividades de instituições ou organizações previamente coordenadas com a Corporação Nacional Florestal e desenvolvidas no interior de uma Área Protegida, por motivos de força maior ou caso fortuito, e que contemplem a aquisição de passes na qualidade de acompanhantes, os usuários poderão solicitar o reembolso de 100% do valor pago pelas entradas. Da mesma forma, se a atividade for reprogramada, os usuários poderão solicitar a respectiva mudança de data, desde que dita reprogramação seja realizada dentro do mesmo ano civil.

9.4 As condições para solicitar uma devolução são as seguintes:

- O prazo máximo para solicitá-la será de 30 dias corridos, a contar do fechamento da área protegida por força maior.
- No caso de o visitante escolher a devolução do dinheiro, os prazos de devolução dependerão do meio de pagamento:
 - Débito nacional: aproximadamente entre 6 e 16 dias úteis posteriores à confirmação do recebimento da solicitação.
 - Crédito nacional: segundo os prazos da entidade emissora.
 - PayPal: aproximadamente entre 6 e 16 dias úteis posteriores à confirmação.
 - Crédito internacional: segundo os prazos da entidade emissora.
- Para pagamentos com débito internacional, a devolução será efetuada exclusivamente através do PayPal, pelo que o usuário deverá contar com uma conta ativa.
- O cumprimento dos prazos estará sujeito a que os dados (de transferência ou da conta bancária/PayPal) sejam enviados de maneira completa e correta, o que é de inteira responsabilidade do visitante.

9.5 A alteração voluntária de data poderá ser realizada uma única vez, até 24 horas antes da data originalmente reservada, desde que exista disponibilidade na mesma área protegida e/ou trilha, dentro do mês seguinte à data original.

9.6 A solicitação de devolução de dinheiro pela ocorrência de um caso fortuito ou remarcação voluntária, seja pelas mesmas circunstâncias mencionadas ou por aquela que procede de forma voluntária, será válida unicamente se nenhum dos passes incluídos na compra tiver sido utilizado. Só poderão ser realizados pela totalidade da compra, não de maneira parcial nem por passes individuais.

10. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

10.1 A CONAF não divulgará a informação pessoal dos visitantes obtida durante o processo de compra de passes. A instituição emprega tecnologia de segurança avançada para proteger os dados contra acessos não autorizados ou interceptações, incluindo os relativos aos meios de pagamento e endereços eletrônicos.

10.2 A CONAF realiza o tratamento de dados pessoais com o fim de gerenciar a venda de passes para as Áreas Protegidas do Estado oferecidas na plataforma web, conforme a Lei N° 19.628 sobre Proteção da Vida Privada.

Os dados armazenados, mediante consentimento prévio do usuário, podem incluir:

- Nome completo, nacionalidade e documento de identidade ou passaporte.
- Data de nascimento, gênero e condição de deficiência (quando aplicável).
- Telefone e e-mail (para envio de passes e comprovantes).

10.3 O uso dos dados pessoais tem como única finalidade validar as ordens de compra, emitir comprovantes e melhorar a gestão e informação sobre os serviços oferecidos.

10.4 A CONAF não compartilhará dados com terceiros com fins comerciais, podendo tratá-los unicamente para fins estatísticos e de análise. O anterior sem prejuízo de requerimentos realizados no contexto da fiscalização de órgãos públicos com faculdades suficientes para isso.

10.5 Os dados pessoais serão tratados com estrito apego à regulamentação vigente, resguardando sua confidencialidade, inteligibilidade e segurança.

11. MÓDULO DE COMPRA COLETIVA (COMPRA MASSIVA)

11.1 O módulo de compra coletiva destina-se exclusivamente aos prestadores de serviços turísticos e outras entidades autorizadas, doravante denominados compradores intermediários, com o fim de gerenciar e adquirir de forma coletiva os passes de ingresso de seus passageiros ou associados.

11.2 O comprador intermediário declara e aceita que é responsável por informar de maneira clara, veraz e oportuna a todos os seus passageiros a respeito dos atuais termos e condições e da regulamentação vigente das áreas protegidas.

11.3 Compromete-se a assegurar que referida informação seja corretamente transmitida antes da visita à área protegida, garantindo que cada passageiro conheça e compreenda as obrigações, restrições e políticas aplicáveis. A omissão ou entrega incompleta desta informação será de exclusiva responsabilidade do comprador intermediário.

11.4 Em caso de que as entradas adquiridas sejam utilizadas para a realização de **atividades de turismo de aventura guiadas**, sejam executadas diretamente por quem as adquire ou por um terceiro para o qual estas sejam compradas, o intermediário declara ter verificado que o prestador responsável conta com inscrição vigente no Registro Nacional de Prestadores de Serviços Turísticos e cumpre com os padrões de segurança exigidos pela Lei N° 20.423 e sua regulamentação associada.

11.5 No momento do ingresso na área protegida, todos os passes deverão estar corretamente nominados. O descumprimento desta condição implicará a recusa do ingresso.

11.6 Toda compra efetuada mediante este módulo será regida pelas disposições estabelecidas na política de devoluções contida nos presentes termos e condições.

12. MODIFICAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES

A Corporação Nacional Florestal reserva-se o direito de modificar, atualizar ou complementar a qualquer momento os presentes Termos e Condições.

Qualquer mudança entrará em vigor uma vez publicada no site oficial de venda de passes, entendendo-se que o uso continuado da plataforma ou a realização de novas compras constitui aceitação expressa de tais modificações.

Recomenda-se às pessoas usuárias revisar periodicamente esta seção para manterem-se informadas sobre eventuais atualizações.



Corporación Nacional Forestal
Gerencia de Áreas Protegidas

13. ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para consultas ou reclamações, os usuários podem entrar em contato através do e-mail **info.pases@conaf.cl** ou mediante os formulários disponíveis em www.pasesparques.cl.