

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA WEB DE VENTA DE PASES PARA EL ÁREA DE CONSERVACIÓN CAÑICURA Y NELQUIHUE

Lea atentamente los siguientes Términos y Condiciones, los cuales regulan el uso de la plataforma web oficial destinada a la venta de pases para el ingreso al **Área de Conservación Cañicura y Nelquihue**, Comuna de Santa Bárbara, y a los servicios asociados. 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, el **Reglamento del Visitante** vigente y el **Convenio de Exención de Responsabilidad**, que son parte integrante de este contrato.

CONDICIONES GENERALES A CONSIDERAR PREVIO A LA COMPRA

1. El **Área de Conservación Cañicura y Nelquihue** (en adelante, "la Administración" o "el Parque") es un área privada de conservación que alberga uno de los últimos remanentes de bosque nativo adulto de la vertiente occidental andina, administrada por **Parque Cañicura SpA** o la entidad que ésta designe.
2. La Administración fomenta la planificación del viaje, la compra anticipada de pases y a informarse detalladamente de las condiciones del Área de Conservación, los riesgos inherentes y el reglamento interno previo a la visita por la seguridad de todos. Bajo la consideración de que se trata de un entorno natural silvestre protegido y no un espacio recreativo urbano, sobre el cual se deben tener precauciones y tomar prevenciones extremas.
3. Se recomienda enfáticamente planificar con mucha anticipación la visita, adquirir el pase antes del viaje y revisar minuciosamente las **condiciones de ingreso, accesibilidad, dificultad del sendero, pronóstico climático y normativa interna**, con el fin de asegurar una experiencia responsable y segura.
4. La compra anticipada asegura su cupo en el aforo máximo designado y facilita un proceso de registro más expedito.
5. En caso de asistir con personas con discapacidad o menores de edad, es responsabilidad exclusiva de cada visitante, o su tutor legal, verificar que el estado del sendero y las instalaciones sean compatibles con sus necesidades y asumir plenamente los riesgos.
6. 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 la fecha, el segmento tarifario y su orden, antes de efectuar la compra.

NATURALEZA DEL SERVICIO

El sistema de venta de pases es un servicio de emisión de pases electrónicos personales e intransferibles, que habilitan el ingreso al **Área de Conservación Cañicura y Nelquihue**, específicamente al sector habilitado (sendero Laguna Cañicura), en la fecha previamente determinado y reservados por el titular. Lo anterior, está sujeto estrictamente a la **disponibilidad limitada de cupos diarios**, al cumplimiento integral del **Reglamento del Visitante** y a la aceptación obligatoria del **Convenio de Exención de Responsabilidad**.

NORMATIVA APLICABLE

Todas las acciones, transacciones e interacciones efectuadas mediante la plataforma oficial, 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.
- 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.
- La Ley N°20.423 que Establece Normas para la Ejecución de Actividades de Turismo Aventura y su reglamento.
- Los presentes **Términos y Condiciones**, el **Reglamento del Visitante** y el **Convenio de Exención de Responsabilidad** del Área de Conservación Cañicura y Nelquihue.

CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

1. El uso de la plataforma 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 y el ingreso al Parque.
2. El sistema cuenta con un **cupo diario estrictamente limitado**. Si no existen pases disponibles para una jornada específica en la plataforma web, no habrá disponibilidad para la venta presencial.
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, condiciones del sendero, riesgos y normativa del Área de Conservación.

- Efectuar la compra de dichos pases, adhiriendo también de manera irrevocable a las condiciones definidas en el **Reglamento del Visitante** y el **Convenio de Exención de Responsabilidad**.

CONDICIONES DE VENTA Y USO DE PASES

1. La venta de pases está sujeta a la **disponibilidad limitada de cupos diarios** del Área de Conservación para la fecha de visita. El acceso es **EXCLUSIVAMENTE CON RESERVA PREVIA** a través de esta plataforma.
2. La compra de pases 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 (sendero a Laguna Cañicura) y condiciones establecidas al momento de la compra, conforme a la tarifa específica de su segmento.
3. Queda **estrictamente prohibida la reventa o transferencia** de pases a terceros.
4. Los valores de los pases están expresados en pesos chilenos e incluyen todos los cargos operacionales. **Tarifas Vigentes:** General: \$7.000 CLP; Niños (6 a 13 años): \$3.500 CLP; Adulto Mayor (60+ años): \$3.500 CLP. Niños menores de 6 años podrían tener ingreso gratuito, sujeto a verificación en control. El precio final a pagar será el correspondiente a su segmento.
5. La transacción se considerará completa únicamente cuando la Administración o su procesador de pagos reciba la autorización correspondiente desde la entidad bancaria o medio de pago utilizado. En caso contrario, la reserva será anulada automáticamente.
6. Una vez confirmada la compra, el usuario recibirá en el correo electrónico registrado el(los) pase(s) adquiridos con su **código QR único** y el comprobante de la transacción. **El único documento válido para acreditar el derecho de ingreso es el pase emitido con código QR o código de reserva** que deberá presentarse, junto con el documento de identidad (Cédula o Pasaporte), en el Control de Acceso del Área de Conservación.
7. El usuario debe adquirir el pase que corresponda a su **segmento tarifario real** (según edad). En caso de presentarse con un pase distinto al que le corresponde, este será anulado sin derecho a devolución, cambio o ingreso.
8. Por razones de seguridad, **no se permite la compra individual de pases para menores de edad** sin la compañía de un adulto dentro de la misma transacción. El adulto acompañante asume toda la responsabilidad.
9. **Horarios de Acceso:** El horario máximo para pasar por el control de acceso es **hasta las 14:00 horas**. Se recomienda comenzar la caminata temprano. El horario máximo para comenzar el descenso desde la laguna es a las **17:00 horas**. El incumplimiento de estos horarios compromete la seguridad del visitante y está sujeto a restricciones.

OBLIGACIONES DEL USUARIO/VISITANTE

1. El usuario es responsable de la veracidad de los datos entregados, así como de su actualización. Deberá presentar el documento de identidad que coincida con el pase nominativo.
2. Es **responsabilidad exclusiva e intransferible del visitante**:
 - **Informarse exhaustivamente** de las condiciones climáticas, el pronóstico, el estado del sendero y los riesgos específicos publicados.
 - **Evaluar su propia condición física y de salud**, declarando que es compatible con una caminata exigente de dificultad media (9.8 km ida, ~4 horas solo ida), con desniveles. El visitante declara no padecer condiciones médicas que se puedan agravar en zonas remotas.
 - **Asistir con el equipamiento obligatorio y adecuado**: Calzado para trekking, protección solar (gorro, lentes, bloqueador), mínimo 1 litro de agua por persona, ropa de abrigo, merienda, y se recomienda bastones de trekking, teléfono móvil cargado y linterna.
3. El visitante **se obliga a cumplir ÍNTEGRAMENTE el Reglamento del Visitante**, incluyendo:
 - Participar en la **charla de inducción obligatoria** (7-10 min) al llegar.
 - Transitar **ÚNICAMENTE por los senderos habilitados y señalizados** (actualmente solo sendero a Laguna Cañicura. (Laguna Nelquihue y Granito **sin acceso**)).
 - Respetar toda la señalética y las instrucciones del personal de monitores/guardaparques.
 - **PROHIBICIÓN ABSOLUTA de hacer fuego, fogatas, fumar o usar cocinillas en días de temperatura extrema.**
 - **PROHIBICIÓN ABSOLUTA de ingresar con mascotas.**
 - **Principio "No Deje Rastro"**: Llevarse TODA su basura y residuos. No hay basureros en el sendero.
 - No dañar, cortar o extraer flora nativa. No alimentar ni molestar a la fauna silvestre.
 - No usar drones sin autorización. Respetar el silencio del entorno (no usar parlantes, no gritar).
 - **Bañarse solo en zonas permitidas.**
4. El visitante **acepta y asume todos los riesgos inherentes** declarados en el Convenio de Exención, tales como: terreno irregular, caída de árboles, clima adverso, presencia de fauna silvestre (pumas, zorros, riesgo de hanta virus), deslizamientos, crecidas de ríos, y todos los riesgos propios del trekking en montaña.
5. El visitante debe mantener su **código QR** disponible durante toda la estadía, pues puede ser requerido por el personal en cualquier punto.
6. La compra del pase y el ingreso al área constituyen la **aceptación expresa e irrevocable** de todos los términos aquí descritos, del Reglamento y del Convenio de Exención.

EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD Y ASUMIÓN DE RIESGOS (CLÁUSULA ESENCIAL)

1. **ASUNCIÓN VOLUNTARIA DE RIESGOS.** El Visitante declara ingresar voluntariamente, con pleno conocimiento de los riesgos incontrolables de un entorno silvestre, y **ASUME ÍNTEGRA Y EXCLUSIVAMENTE** todos los riesgos, sean enumerados o no, incluyendo lesiones, accidentes, enfermedades o fallecimiento.
2. **LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.** El Visitante **LIBERA, EXONERA Y RENUNCIA** a ejercer cualquier acción en contra de **Parque Cañicura SpA**, sus representantes, trabajadores, proveedores y la Administración del Parque, por cualquier daño, perjuicio, lesión, pérdida, gasto médico o fallecimiento que ocurra con ocasión de la visita, **SALVO QUE sea consecuencia directa de un dolo o culpa grave demostrable de la Administración.**
3. **AUSENCIA DE SEGURO INCLUIDO.** El valor del pase de ingreso **NO INCLUYE SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES, DE VIDA, DE SALUD NI DE RESCATE.** Es responsabilidad exclusiva y obligación del Visitante contratar un seguro personal que cubra específicamente actividades de turismo aventura y rescate en zonas agrestes.
4. La Administración procurará mantener la información de la plataforma y los senderos en buen estado, pero **no garantiza** servicio ininterrumpido, ni asume responsabilidad por interrupciones.
5. **Responsabilidad por Objetos Personales:** El Visitante es el **único responsable** del cuidado de sus objetos personales. La Administración **NO se hace responsable** por pérdida, robo o daño de estos.
6. **Responsabilidad por Daños Ambientales:** El Visitante será **financiera y legalmente responsable** por cualquier daño causado al patrimonio ambiental (flora, fauna, suelos) o a la infraestructura del Parque (señalética, pasarelas, baños) por su negligencia o incumplimiento de las normas.
7. 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. **Facultad de la Administración:** El personal de monitores/guardaparques se reserva el derecho de **negar el acceso, restringir el paso en senderos o solicitar la salida inmediata** del Parque a cualquier visitante que: (a) no cumpla con el equipamiento mínimo de seguridad; (b) evidencie una condición física incompatible con la exigencia de la ruta; (c) incumpla el Reglamento del Visitante o las instrucciones del personal. En estos casos **NO habrá derecho a devolución, reembolso o cambio de fecha.**

POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN Y/O REPROGRAMACIÓN

1. **Sin Derecho a Retracto / Anulación Voluntaria:** La Administración declara expresamente que **NO se realizarán devoluciones de dinero** por anulación, solo será posible re agendar su visita para lo cual deberá enviar un mail a laguna.canicura@gmail.com con al menos 72 horas antes de la nueva fecha y dependerá de los cupos disponibles .
2. **Devolución por Fuerza Mayor o Cierre del Área:** Solo procederá la devolución del 100% del monto pagado si la Administración debe **CERRAR COMPLETAMENTE EL ACCESO AL ÁREA** al público en la fecha reservada, por situaciones de:
 - **Fuerza Mayor o Caso Fortuito:** Incendios forestales (como el ocurrido en marzo de 2025), aluviones, deslizamientos, erupciones, crecidas de ríos, eventos climáticos extremos que hagan el acceso peligroso o imposible.
 - **Decisión de la Administración:** Por razones de conservación, seguridad, mantenimiento mayor o disposición de autoridad competente.
 - **Plazo para Solicitar:** El visitante afectado tendrá un plazo máximo de **15 días corridos**, contados desde la fecha del cierre comunicado, para solicitar la devolución mediante el canal oficial (laguna.canicura@gmail.com). Pasado este plazo, se extinguirá el derecho.
3. **Reagendamiento Voluntario (Sujeto a Disponibilidad):** Se podrá solicitar un **cambio de fecha una sola vez**, hasta con **72 horas de anticipación** a la fecha originalmente reservada, **siempre y cuando exista cupo disponible** para la nueva fecha deseada dentro del **mes calendario siguiente** a la fecha original. Este proceso es manual y sujeto a confirmación vía correo electrónico. No es un derecho automático.
4. **Condiciones Comunes para Devolución/Reagendamiento:**
 - Solo aplica si **NINGUNO** de los pases de la compra ha sido utilizado (código QR no escaneado en acceso).
 - Solo procede por la **totalidad de la compra**, no de manera parcial.
 - Los tiempos de devolución del dinero dependerán del medio de pago original (débito nacional: 6-16 días hábiles; crédito: según entidad emisora; PayPal: 6-16 días hábiles).
 - Es responsabilidad del visitante proporcionar los datos bancarios correctos y completos para la devolución.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

1. La Administración trata los datos personales (nombre, RUT, fecha de nacimiento, correo, teléfono) conforme a la Ley N°19.628, con la única finalidad de gestionar la reserva, emitir el pase, enviar comprobantes y comunicar información relevante sobre la visita o emergencias.

2. Los datos **NO se comparten con terceros con fines comerciales**. Podrán ser tratados para fines estadísticos internos o requeridos por autoridades fiscalizadoras.
3. **Uso de Imagen:** Al ingresar, el visitante autoriza a la Administración el uso no comercial de fotografías o videos generales del Parque (donde no sea el sujeto identificable principal) para fines de difusión, conservación y educación, salvo que manifieste oposición expresa por escrito al ingresar.

MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Administración del Área de Conservación Cañicura y Nelquihue se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones, el Reglamento del Visitante y el Convenio de Exención.

Cualquier cambio entrará en vigencia una vez publicado en el sitio web oficial y en los puntos de acceso al Parque. El uso continuado de la plataforma o el ingreso al área constituye aceptación de las modificaciones vigentes al momento de la compra o de la visita.

Se recomienda revisar periódicamente estos documentos antes de cada reserva.

SERVICIO AL CLIENTE

Para consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con las reservas y pagos, los usuarios pueden contactarse al correo oficial:

laguna.canicura@gmail.com

Para emergencias durante la visita, debe seguir las instrucciones del personal en terreno y el plan de emergencias del Parque.

Al proceder con la compra del pase, usted reconoce y acepta que:

1) Ha leído, entendido y acepta irrevocablemente ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.

2) Se compromete a cumplir en su totalidad el REGLAMENTO DEL VISITANTE vigente.

3) Acepta voluntariamente los riesgos y firma de manera tácita e irrevocable el CONVENIO DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD, ASUMIÓN DE RIESGOS Y LIBERACIÓN DE ACCIONES.

Estos tres documentos conforman un contrato único y obligatorio para su acceso al Área de Conservación Cañicura y Nelquihue.