



**CORPORACIÓN NACIONAL FORESTAL
REGIÓN DE MAGALLANES Y ANTÁRTICA CHILENA
DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES Y ANTARTICA CHILENA
GMM**

CARTA OFICIAL N° 383/2021

PUNTA ARENAS, 03/05/2021

**SEÑORA
ANA KARINA TORRES CAMPOS
ABOGADA CALL Y WEWB CENTER
SERNAC
TEMUCO**

Junto con saludar, procedemos informar a Ud. en relación al reclamo ingresado el día 20 de abril del año 2021 por la Sra. Katheryne Traut en contra de CONAF ante el Servicio Nacional del Consumidor SERNAC

1.- Efectivamente tal como indica la solicitante, no existen devoluciones de pago de entradas, salvo que el Área Silvestre Protegida del Estado deba cerrarse por situaciones de fuerza mayor (catástrofes naturales o de origen antrópico tales como: erupciones volcánicas, aluviones, desprendimiento de tierras, terremotos, incendios forestales, otros), o por disposición sanitaria de la entidad fiscalizadora, en ambos casos se procederá a realizar la devolución del 100% de los montos recaudados a nuestros Usuarios, previa validación, autorización y coordinación por parte de CONAF.

2.- Lo que indica la Sra Katherine de que no se indica al momento de la compra, no es efectivo, por cuanto en la misma página están a disposición del usuario la Política de Devolución y los Términos y Condiciones de venta. Al comprar las entradas a través de la plataforma web de la Corporación, el Visitante, acepta las condiciones que se establecen en el presente documento, manifestando su total conformidad con éstas.

3.- Sin embargo, se entregan las siguientes alternativas de solución para el usuario;

3.1 La entrada tiene una flexibilidad de uso de 5 días antes y 5 después desde la fecha de ingreso indicada en la compra. Lo anterior está indicado en la página.

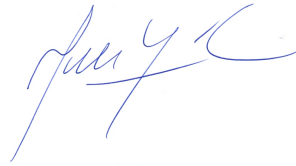
3.2 Si lo anterior no se ajusta a la planificación del usuario, puede cambiar la fecha de su ingreso hasta 24 horas antes de su entrada en el siguiente link :

<https://www.aspticket.cl/cambiar-fecha-ingreso.xhtml>

3.3 Si el usuario no pudo realizar el cambio de fecha antes de las 24 horas indicadas en el punto anterior, con una previa revisión de que las entradas no fueron utilizadas, el Administrador de la página puede realizar el cambio de fecha requerido por el usuario, siempre y cuando la fecha no sea posterior a un año, vigencia indicada en los Términos y Condiciones de Venta.

Para proceder a la alternativa 3.3 la usuaria puede tomar contacto a través del siguiente correo: ventas.asp.magallanes@aspticket.cl

Saluda atentamente a usted



**MAURICIO VEJAR CARVAJAL
DIRECTOR REGIONAL
DIRECCIÓN REGIONAL MAGALLANES Y
ANTARTICA CHILENA**

c.c.: Soledad Guzmán Fuentes - Encargada de Atención Virtual, Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia
John Revello Mancilla - Jefe (I), Departamento de Finanzas y Administración Or.XII
Marcela Riquelme Contreras - Abogada, Unidad Jurídica Or.XII
Rocío Velquén Arcos - Asistente Oirs, SECOM Or.XII
Eduardo Fueyo Torres - Jefe, Sección Planificación y Desarrollo Or.XII
Guillermo Muñoz Mieres - Encargado de Comunicaciones, SECOM Or.XII