TÉRMINOS Y CONDICIONES.

1. Objeto y alcance.

Los presentes Términos y Condiciones, (en adelante, también los ¨T&C¨) regulan el acceso, uso y navegación del sitio web de Bioparque Buinzoo S.A. (en adelante, "Buinzoo" o el ¨Proveedor¨), así como la compra de entradas, contratación de servicios asociados, ingreso al parque y demás relaciones que se generen entre Buinzoo y sus visitantes, clientes y usuarios.

Toda persona que acceda al sitio web, realice una compra, utilice los servicios ofrecidos o ingrese a las instalaciones de Buinzoo declara conocer y aceptar íntegramente estos Términos y Condiciones, así como haber tomado conocimiento de la Política de Privacidad vigente. La realización de cualquier compra requerirá la aceptación previa y expresa de estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones serán aplicables a todas las compras realizadas a través de los canales oficiales habilitados por Buinzoo, incluyendo su sitio web y demás plataformas autorizadas para la venta de entradas y servicios relacionados.

Buinzoo se reserva el derecho de modificar, actualizar o complementar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario por razones legales, regulatorias, operativas, comerciales o de seguridad, informando oportunamente dichas modificaciones a través de sus canales oficiales.

Para todos los efectos legales y contractuales derivados de la compra de entradas, uso del sitio web y acceso a las instalaciones, el cliente podrá contactar a Buinzoo a través de sus canales oficiales de atención informados en el sitio web, incluyendo especialmente los canales destinados a soporte de compra, atención de visitantes y consultas relacionadas con protección de datos personales.

Toda comunicación oficial relacionada con compras, reagendamientos, soporte técnico, solicitudes de atención y ejercicio de derechos vinculados al tratamiento de datos personales deberá realizarse a través de dichos canales habilitados, los cuales se encontrarán permanentemente disponibles y actualizados en la sección de contacto del sitio web oficial de Buinzoo. Ver: *Contacto Buinzoo*.

Solo la información publicada a través de los canales oficiales de Buinzoo se considerará válida y vinculante para efectos contractuales. Buinzoo no será responsable por gestiones realizadas a través de canales no oficiales, intermediarios no autorizados o plataformas ajenas a sus sistemas habilitados para la venta y atención de clientes.

2. Aceptación de los Términos y Condiciones.

El acceso, uso y navegación del sitio web, así como la compra de entradas y utilización de los servicios ofrecidos por Buinzoo, implican la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones, así como el conocimiento de la Política de Privacidad vigente.

Para completar cualquier proceso de compra, el usuario deberá aceptar expresamente estos Términos y Condiciones mediante los mecanismos habilitados en el sitio web, dejando constancia de su consentimiento previo e informado respecto de las condiciones aplicables a la contratación.

En caso de no aceptar total o parcialmente los presentes Términos y Condiciones, el usuario deberá abstenerse de utilizar el sitio web, realizar compras o contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por Buinzoo.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones no implicará, por sí sola, autorización para el tratamiento de datos personales con fines comerciales o promocionales, la cual deberá ser otorgada de forma separada, previa, expresa e inequívoca, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad y en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

3. Definiciones.

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación, salvo que del contexto se desprenda claramente uno distinto:

Usuario: toda persona que acceda, navegue o utilice el sitio web de Buinzoo, independientemente de que realice o no una compra.

Cliente: toda persona que adquiera entradas, contrate servicios o realice cualquier transacción a través de los canales oficiales habilitados por Buinzoo.

Sitio Web: corresponde a la plataforma digital oficial de Buinzoo, incluyendo pagina web y aplicación de celular oficial, así como cualquier otro canal electrónico autorizado para la venta de entradas, prestación de servicios o entrega de información oficial.

Entrada o Ticket: documento físico o electrónico que acredita el derecho de ingreso al parque, función, actividad especial o servicio contratado, sujeto a las condiciones específicas de uso aplicables.

Bio-parque: corresponde a las instalaciones de Bioparque Buinzoo S.A., incluyendo Buinzoo, otros espectaculos y demás espacios o actividades especiales administradas por el Proveedor.

Actividades Especiales: toda función, evento, muestra educativa, aventura nocturna, experiencia complementaria o actividad distinta al ingreso general al parque, que pueda requerir condiciones particulares de acceso, horarios o tickets diferenciados.

Política de Privacidad: documento complementario a estos T&C que regula el tratamiento de datos personales y demás materias vinculadas a la protección de datos personales.

Datos Personales: cualquier información vinculada o referida a una persona natural identificada o identificable, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

4. Uso del Sitio Web y App de Celular.

El acceso y uso del Sitio Web y App de Celular de Buinzoo deberá realizarse de manera lícita, responsable y conforme a los presentes T&C, la normativa vigente y las buenas prácticas de uso digital.

El Usuario se obliga a utilizar el Sitio Web únicamente para fines legítimos, especialmente para consultar información, adquirir entradas, contratar servicios autorizados y realizar gestiones vinculadas a su visita al Bioparque, absteniéndose de ejecutar cualquier acto que pueda afectar el normal funcionamiento de la plataforma, la seguridad de los sistemas o los derechos de Buinzoo y de terceros.

Se prohíbe expresamente el uso fraudulento del Sitio Web, incluyendo, entre otros, el uso de mecanismos automatizados para la compra masiva de entradas, la reventa no autorizada de tickets, la suplantación de identidad, el ingreso de información falsa, el uso indebido de medios de pago y cualquier conducta destinada a alterar el correcto funcionamiento de los sistemas de compra o acceso.

Asimismo, queda prohibida toda reproducción, distribución, modificación, utilización comercial o explotación no autorizada de los contenidos, marcas, imágenes, diseños, software, bases de datos y demás elementos protegidos por derechos de propiedad intelectual que formen parte del Sitio Web o de los servicios ofrecidos por Buinzoo.

Buinzoo podrá suspender, restringir o bloquear temporal o definitivamente el acceso al Sitio Web o invalidar compras realizadas cuando detecte incumplimientos a los presentes T&C, actividades sospechosas, intentos de fraude, uso indebido de la plataforma o cualquier situación que pueda comprometer la seguridad de los usuarios, del sistema o del Bioparque, sin perjuicio de las demás acciones legales que pudieren corresponder.

El Sitio Web podrá utilizar cookies, herramientas analíticas y otras tecnologías destinadas a mejorar su funcionamiento, seguridad, análisis de uso y experiencia de usuario. La información relativa a dichas tecnologías y al tratamiento de datos asociado se encuentra regulada en la Política de Privacidad vigente.

5. Compra de Entradas y Servicios.

La compra de entradas y contratación de servicios ofrecidos por Buinzoo podrá realizarse exclusivamente a través de los canales oficiales habilitados para ello, incluyendo el Sitio Web y demás plataformas expresamente autorizadas por el Proveedor.

El Cliente será responsable de revisar cuidadosamente la información de su compra antes de confirmar el pago, incluyendo la fecha de visita, bloque horario de ingreso, tipo y cantidad de entradas, actividades especiales seleccionadas, datos de contacto y cualquier otra condición aplicable.

Toda compra realizada se entenderá efectuada bajo aceptación de las condiciones particulares del servicio contratado, especialmente aquellas relativas a vigencia de las entradas, horarios de acceso, restricciones de uso, políticas de reagendamiento y no devolución.

Buinzoo no será responsable por errores imputables al Cliente durante el proceso de compra, incluyendo información incorrecta ingresada, selección errónea de fecha, función, bloque horario, correo electrónico u otros antecedentes necesarios para la correcta emisión y uso de los tickets.

6. Tipos de Entradas.

Para el acceso a los distintos servicios y experiencias ofrecidas por Buinzoo, existirán diferentes tipos de entradas, las cuales se regirán por las condiciones específicas informadas al momento de la compra.

Para efectos del ingreso general al Bioparque, se considerarán las siguientes categorías:

Niño: Toda persona mayor a 90 centímetros de estatura y menor de 15 años al momento de hacer uso de la entrada.

Adulto: Toda persona de 15 años o más y menor de 60 años al momento de hacer uso de la entrada.

Adulto Mayor: Toda persona de 60 años o más al momento de hacer uso de la entrada.

Ingreso liberado: Toda persona menor de 15 años y con una estatura inferior a 90 centímetros podrá ingresar gratuitamente al Bioparque.

Buinzoo o cualquiera de sus colaboradores podrá solicitar la acreditación correspondiente de edad, identidad o cualquier otra condición aplicable, exclusivamente con el objeto de verificar el correcto uso de la categoría de entrada adquirida, conforme a lo establecido en la Política de Privacidad.

Las promociones, beneficios especiales, convenios, descuentos y tarifas preferenciales podrán estar sujetas a condiciones particulares, vigencia determinada y requisitos específicos de acreditación, los cuales serán informados oportunamente a través de los canales oficiales del Proveedor.

7. Compra de Entradas y Donaciones Voluntarias.

Durante el proceso de compra online, el Cliente podrá adquirir entradas para el ingreso al Bioparque y, adicionalmente, realizar una donación voluntaria destinada a fundaciones o instituciones previamente determinadas por Buinzoo.

Si el Cliente selecciona la opción correspondiente, podrá revisar las instituciones disponibles y el monto de su aporte será destinado íntegramente a la entidad elegida.

Las donaciones efectuadas tendrán carácter estrictamente voluntario, independiente de la compra de entradas, y no estarán sujetas a devolución, reembolso ni reagendamiento.

La compra de entradas y cualquier donación asociada se entenderán perfeccionadas una vez confirmado correctamente el pago a través de los medios habilitados por Buinzoo y emitido el respectivo comprobante o ticket electrónico correspondiente.

8. Horarios de Ingreso y Permanencia.

El bloque horario seleccionado por el Cliente al momento de la compra tendrá por finalidad organizar el ingreso al Bioparque y evitar aglomeraciones en los accesos, constituyendo el horario habilitado para el ingreso inicial al recinto.

Una vez efectuado el ingreso dentro del bloque horario correspondiente, el visitante podrá permanecer en el Bioparque hasta la hora oficial de cierre del parque para ese día, salvo en aquellos casos de actividades especiales, funciones determinadas o cierres anticipados debidamente informados por Buinzoo.

La duración promedio de la visita podrá variar según la experiencia contratada, sin perjuicio de que el tiempo estimado de permanencia para la visita general al Bioparque suele fluctuar entre tres y cuatro horas.

Las actividades especiales, incluyendo Aventuras Nocturnas, otros espectaculos u otras experiencias extraordinarias, podrán requerir entradas independientes, horarios específicos y condiciones particulares de acceso, las cuales serán informadas al momento de su contratación.

9. Entradas para Funciones Especiales y Otros Espectáculos.

Las entradas adquiridas para espectáculos, muestras educativas, funciones especiales, actividades complementarias o cualquier otra experiencia distinta al ingreso general al Bioparque serán válidas exclusivamente para la fecha, horario, función y condiciones específicas seleccionadas al momento de la compra.

Cada entrada permitirá únicamente el acceso a la actividad contratada, no siendo posible su utilización para funciones distintas, horarios diferentes o actividades no incluidas expresamente en la compra realizada.

En caso de que la actividad se realice normalmente conforme a las condiciones informadas y el visitante no se presente a utilizar su ticket, no procederá devolución de dinero, revalidación ni reagendamiento, salvo que Buinzoo informe expresamente una excepción aplicable.

Las condiciones particulares de acceso, duración, restricciones y funcionamiento de cada actividad especial serán informadas oportunamente a través de los canales oficiales del Proveedor y deberán ser revisadas por el Cliente antes de efectuar la compra correspondiente.

10. Emisión y Entrega de Tickets.

Una vez finalizado correctamente el proceso de compra y confirmado el pago correspondiente, las entradas serán emitidas y enviadas al correo electrónico informado por el Cliente durante la compra.

Los tickets podrán ser presentados en formato digital desde un dispositivo móvil al momento del ingreso al Bioparque, no siendo necesaria su impresión física, salvo que Buinzoo informe expresamente lo contrario para alguna actividad particular.

Buinzoo recomienda privilegiar el uso digital de las entradas como medida de cuidado medioambiental y eficiencia en el proceso de acceso.

Será de exclusiva responsabilidad del Cliente verificar que la dirección de correo electrónico ingresada durante la compra sea correcta, así como revisar la recepción efectiva de los tickets emitidos, incluyendo las bandejas de correo no deseado o spam cuando corresponda.

Buinzoo no será responsable por errores derivados del ingreso incorrecto de datos por parte del Cliente, ni por problemas de recepción imputables a servicios externos de correo electrónico ajenos a su operación.

11. Reglas de Acceso y Restricciones.

El ingreso y permanencia en el Bioparque estará sujeto al cumplimiento de las condiciones de seguridad, convivencia, bienestar animal y funcionamiento general establecidas por Buinzoo, las cuales deberán ser respetadas por todos los visitantes durante su permanencia en las instalaciones.

No se permitirá el ingreso de mascotas, globos, bebidas alcohólicas, patines, skates, bicicletas u otros elementos similares que puedan afectar la seguridad de los visitantes, el normal funcionamiento del recinto o el bienestar de los animales.

Asimismo, no estará permitido fumar dentro de las instalaciones, siendo Buinzoo un espacio educativo y libre de humo.

Buinzoo podrá restringir el ingreso o permanencia de cualquier persona que incumpla las normas internas del Bioparque, altere el orden, afecte la seguridad de terceros, ponga en riesgo el bienestar animal o mantenga conductas incompatibles con el adecuado funcionamiento del recinto, sin que ello genere derecho a reembolso o compensación alguna.

El personal autorizado de Buinzoo podrá adoptar las medidas necesarias para resguardar la seguridad de los visitantes, la protección de los animales y la correcta operación del parque, incluyendo la limitación de acceso a determinadas áreas, la suspensión temporal de actividades o la solicitud de abandono de las instalaciones cuando corresponda.

12. Política de Cambios, Reagendamientos y No Devolución.

Las entradas adquiridas a través de los canales oficiales de Buinzoo no estarán sujetas a devolución de dinero por no uso, inasistencia del visitante o cualquier circunstancia imputable al Cliente.

Solo será posible solicitar el reagendamiento de una entrada antes de la fecha de vencimiento o del día programado para su utilización, y siempre sujeto a la disponibilidad operativa, condiciones comerciales vigentes y políticas internas determinadas por Buinzoo.

Una vez finalizado el día para el cual fueron adquiridos los tickets, o vencido el plazo de vigencia aplicable a la entrada correspondiente, estos quedarán automáticamente inutilizados, sin posibilidad de reembolso, reutilización, canje o uso en una fecha distinta, salvo que Buinzoo informe expresamente una excepción aplicable.

No procederá devolución, reagendamiento ni compensación cuando la actividad contratada se haya realizado normalmente y el visitante no se haya presentado oportunamente para hacer uso de su ticket.

Sin perjuicio de lo anterior, en casos de suspensión, cierre extraordinario, contingencias operativas u otras situaciones imputables a Buinzoo que impidan la correcta prestación del servicio contratado, el Proveedor podrá establecer medidas especiales de reagendamiento, revalidación o solución alternativa, las cuales serán informadas oportunamente a través de sus canales oficiales.

13. Consultas, Soporte y Atención al Cliente.

Para resolver dudas relacionadas con visitas, horarios, condiciones de acceso, actividades especiales, compra de entradas y demás servicios ofrecidos por Buinzoo, los Usuarios podrán revisar la información disponible en el Sitio Web y en la sección ¨Información al Visitante¨ para tales efectos.

Ante cualquier inconveniente relacionado con tickets online, pagos, emisión de entradas, reagendamientos, soporte técnico o problemas asociados al proceso de compra, el Cliente deberá contactarse a través de los canales oficiales de atención informados por Buinzoo, incluyendo especialmente el correo electrónico de soporte habilitado para dichos fines.

Las solicitudes de atención, reclamos, consultas y requerimientos serán gestionados conforme a los procedimientos internos del Proveedor y dentro de los plazos razonables según la naturaleza de cada caso.

Buinzoo no será responsable por solicitudes realizadas a través de medios no oficiales, plataformas externas no autorizadas o intermediarios ajenos a sus canales formales de atención.

14. Política de Privacidad.

El tratamiento de los datos personales proporcionados directamente u obtenidos de forma pasiva por los Usuarios y Clientes a través del Sitio Web, procesos de compra, canales de contacto y demás interacciones con Buinzoo se regirá por lo dispuesto en la Política de Privacidad vigente.

La Política de Privacidad regula, entre otras materias, las finalidades del tratamiento de datos personales, las bases de licitud aplicables, los derechos de los titulares, los mecanismos para ejercer dichos derechos, la revocación del consentimiento cuando corresponda y las demás obligaciones establecidas en la normativa vigente sobre protección de datos personales.

El Usuario declara conocer que la aceptación de los presentes T&C no reemplaza ni sustituye los requisitos específicos exigidos por la ley para el tratamiento de datos personales cuando

se requiera consentimiento expreso, especialmente respecto del uso de datos con fines comerciales, promocionales o de marketing.

La Política de Privacidad se encontrará permanentemente disponible para su consulta en el Sitio Web a través de los canales oficiales de Buinzoo.

15. Consentimiento para Fines Comerciales.

El envío de promociones, descuentos, campañas comerciales, novedades, beneficios y demás comunicaciones de carácter publicitario o promocional por parte de Buinzoo requerirá la autorización previa, libre, informada, específica e inequívoca del titular de los datos personales, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

Dicha autorización será solicitada mediante un mecanismo de aceptación separado de la aceptación general de los presentes T&C, permitiendo al Usuario manifestar expresamente su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales con dichos fines.

La negativa a otorgar esta autorización no afectará en ningún caso la posibilidad de realizar compras, acceder al Bioparque ni utilizar los servicios ofrecidos por Buinzoo.

Buinzoo mantendrá registro del consentimiento otorgado por el titular, conforme a los mecanismos técnicos y operativos aplicables, con el objeto de acreditar válidamente la autorización cuando ello resulte necesario.

16. Revocación del Consentimiento y Derechos del Titular.

El titular de los datos personales podrá revocar en cualquier momento la autorización otorgada para el tratamiento de sus datos con fines comerciales, promocionales o de marketing, sin efecto retroactivo, mediante los canales de contacto habilitados por Buinzoo o a través de los mecanismos de desuscripción disponibles en las comunicaciones electrónicas enviadas.

La revocación del consentimiento será gratuita y podrá ejercerse de forma simple y expedita, en términos equivalentes a aquellos utilizados para su otorgamiento, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales.

Asimismo, el titular podrá ejercer los demás derechos que le reconoce la ley respecto de sus datos personales, incluyendo el acceso, rectificación, supresión, portabilidad, oposición y demás derechos que resulten procedentes conforme a la Ley N° 21.719, en la forma y mediante los procedimientos establecidos en la Política de Privacidad vigente.

Buinzoo adoptará las medidas necesarias para gestionar dichas solicitudes dentro de los plazos y condiciones establecidos por la normativa aplicable.

17. Fuerza Mayor y Contingencias Operativas.

Buinzoo podrá suspender, reprogramar, limitar o modificar total o parcialmente el acceso al Bioparque, espectáculos, actividades especiales, funciones, horarios de funcionamiento o servicios asociados cuando ello resulte necesario por razones de fuerza mayor, caso fortuito, contingencias operativas, condiciones climáticas adversas, emergencias sanitarias, razones

de seguridad, resguardo del bienestar animal, mantenciones, disposiciones de autoridad competente o cualquier otra circunstancia que haga razonablemente imposible o inconveniente la normal prestación del servicio.

En tales casos, Buinzoo podrá adoptar las medidas que estime razonables para resguardar la seguridad de los visitantes, la protección de los animales y la continuidad operativa del recinto, incluyendo reagendamientos, revalidaciones, suspensión temporal de actividades o cualquier otra solución alternativa que resulte procedente según la naturaleza de la contingencia.

La adopción de estas medidas no constituirá incumplimiento contractual cuando derive de circunstancias ajenas al control razonable del Proveedor, sin perjuicio de las soluciones que Buinzoo determine e informe oportunamente a través de sus canales oficiales.

18. Modificaciones.

Buinzoo podrá modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones, así como su Política de Privacidad, cuando ello resulte necesario por cambios legales, regulatorios, operativos, comerciales, tecnológicos o de seguridad, o por cualquier otra circunstancia que justifique su adecuación.

Las modificaciones serán publicadas oportunamente a través del Sitio Web y de los canales oficiales del Proveedor, entrando en vigencia desde su publicación, salvo que expresamente se indique una fecha distinta.

Será responsabilidad del Usuario revisar periódicamente los T&C y la Política de Privacidad vigentes antes de realizar compras o utilizar los servicios ofrecidos por Buinzoo.

La continuación en el uso del Sitio Web, la realización de nuevas compras o la utilización de los servicios con posterioridad a la publicación de las modificaciones implicará la aceptación de dichas actualizaciones, sin perjuicio de aquellos casos en que la normativa vigente exija una manifestación expresa adicional.

19. Legislación Aplicable.

Los presentes T&C, así como todas las relaciones jurídicas derivadas de la compra de entradas, uso del Sitio Web, acceso al Bioparque y prestación de los servicios ofrecidos por Buinzoo, se regirán e interpretarán conforme a la legislación vigente de la República de Chile.

En todo aquello no regulado expresamente en estos T&C, serán aplicables las disposiciones contenidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Ley N° 21.719 sobre Protección de Datos Personales y demás normativa que resulte pertinente según la naturaleza de la relación jurídica correspondiente.