

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Este documento describe los términos y condiciones aplicables al uso del sitio web <https://copectaller.cl> en adelante “el Sitio” o “Copec Taller” y los productos y servicios proveídos a través de este, los que se regirán por la legislación chilena vigente, en particular la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 21.719 sobre Protección a la Vida Privada. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que realice un cliente o usuario en este Sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento, así como sometidas a dicha legislación.

Los Términos y Condiciones aquí descritos se entenderán formar parte de todas las compras y ventas que se ejecuten o celebren mediante los sistemas comprendidos en este Sitio entre sus usuarios, en adelante indistintamente referido como “consumidor”, “usuario” o “cliente”, y Soluciones de Movilidad SpA, en adelante, “Soluciones de Movilidad”, empresa titular y administradora del sitio web <https://copectaller.cl>, Rol Único Tributario Número 77.088.206-0, domiciliado en Isidora Goyenechea 2915, piso 20, Las Condes, representada por don Ramón Salinas Errázuriz, cédula de identidad N°10.335.498-6, domiciliado para estos efectos en Isidora Goyenechea N°2915, comuna de Las Condes, Santiago.

Para comprar los productos y contratar los servicios ofrecidos en el Sitio, se requiere que el usuario acepte de manera expresa los presentes Términos y Condiciones y sus eventuales modificaciones. En caso que cualquier persona no aceptase estos Términos y Condiciones - los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante - deberá abstenerse de la compra de los bienes y servicios ofrecidos por Soluciones de Movilidad a través de este Sitio web.

Es debido a lo anterior, que recomendamos leer con detención estos Términos y Condiciones, imprimirlos o guardar una copia en la unidad de disco local de su computador para poder revisarlos con posterioridad.

El Sitio puede contener hipervínculos a otros sitios web, que no sean controlados, editados, ni tengan relación alguna con Soluciones de Movilidad. La función de los enlaces (links) que se encuentran en el Sitio es meramente informativa, y se limita sólo a dar a conocer al usuario otras fuentes de información relacionadas a las materias propias del Sitio, debiendo considerarse aquella complementaria, y en caso de ser contradictoria, ceñirse el usuario a la declarada en el Sitio por Soluciones de Movilidad. En aquellos casos

en que a través del Sitio el usuario pueda ser redirigido a otros sitios web con el objeto de formalizar la contratación de cualquier servicio o compra de bienes, el Sitio tendrá como único propósito poner a disposición de los usuarios información sobre los servicios ofrecidos por otros proveedores, actuando exclusivamente como intermediario en la contratación de estos últimos. En este sentido el Sitio no organiza, supervisa, ni ejecuta dichos servicios; su rol se limita solo a facilitar la contratación del respectivo servicio entre el usuario y el proveedor.

Soluciones de Movilidad no es responsable en modo alguno respecto de la información que se preste en otras páginas web enlazadas con el Sitio. Soluciones de Movilidad no controla ni ejerce ningún tipo de supervisión cuando incluye el link en las mismas, asumiendo que sus contenidos cumplen con la legislación vigente y aplicable en cada caso.

En razón de lo indicado, la utilización de links a otros sitios no supone en modo alguno responsabilidad, control o dominio por parte de Soluciones de Movilidad de los contenidos incluidos en ellas. Soluciones de Movilidad no efectúa labor alguna con respecto a la supervisión o aprobación de los contenidos y/o informaciones que se realicen en otros sitios web.

Soluciones de Movilidad no responderá por los daños y perjuicios que pudieren relacionarse con el funcionamiento, disponibilidad, veracidad de la información contenida y continuidad de los sitios enlazados. El hecho de simplemente visitar y navegar por <https://copectaller.cl>, no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos la voluntad de comprar y contratar los servicios y productos ofrecidos por el Sitio, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

Para poder aceptar estos Términos y Condiciones, se deberá dar clic donde el Sitio disponga la opción de “Acepto expresamente los términos y condiciones” u otra equivalente en donde se permita dar el completo consentimiento respecto a la aceptación.

Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

I. Del servicio-compra de productos:

1.1 Descripción de los servicios

Copec Taller es una plataforma de comercialización y prestación de servicios automotrices, que ofrece a los usuarios productos y servicios relacionados con el mantenimiento, reparación y cuidado de vehículos livianos, ya sea a domicilio, en estaciones de servicio, en talleres asociados o en otros puntos de atención habilitados.

Los servicios disponibles podrán incluir, entre otros:

- Venta e instalación de neumáticos.
- Cambio de aceite y filtros.
- Mantenciones preventivas.
- Servicios de mecánica ligera.
- Servicios de diagnóstico básico.
- Balanceo, rotación, alineación y otros servicios asociados a ruedas.
- Servicios de cuidado y mantención general del vehículo.
- Servicios especiales para flotas o empresas.
- Otros servicios automotrices que Copec Taller incorpore en el futuro.

Los servicios ofrecidos estarán sujetos a disponibilidad operativa, geográfica, técnica y de agenda. No todos los servicios estarán disponibles en todas las comunas, horarios o modalidades de atención.

Copec Taller se reserva el derecho de modificar, ampliar, suspender o eliminar servicios, productos, coberturas geográficas y condiciones de atención, en cualquier momento y sin previo aviso, informando oportunamente a los clientes a través de sus canales oficiales.

Las características, alcances, condiciones técnicas y precios de cada servicio serán los informados en el sitio web al momento de la contratación. Cada servicio podrá contar con condiciones específicas adicionales, las cuales se entenderán aceptadas por el cliente al momento de realizar la compra o agendamiento.

Sin perjuicio de todo lo anterior, Copec Taller siempre se reservará el derecho de ejecutar el o los servicios contratados a la viabilidad técnica, condiciones del espacio u otras que hagan imposible o poco seguro la ejecución del mismo.

1.2 De la compra o agendamiento.

En la página web <https://copectaller.cl>, se informará del proceso que el usuario debe seguir para realizar la compra. Antes de perfeccionar dicho contrato, se llevará a efecto un proceso de validación, conforme al cual se verificarán los datos del cliente, la recolección de los productos del pedido en base al stock disponible, o disponibilidad de agenda para el servicio según corresponda, posteriormente se procederá al envío de la confirmación de la venta al cliente vía correo electrónico, concluyendo con la entrega del producto o la ejecución del servicio.

Para proceder a la compra, el usuario debe:

1. Seleccionar los productos y/o servicios que desea contratar y agregarlos al carro de compras virtual.
2. Acceder al carro de compras virtual.
3. Elegir la fecha y hora para la prestación del servicio, cuando corresponda.
4. Completar la información requerida para la prestación del servicio, la cual podrá incluir, según corresponda:

Datos del usuario:

- Nombre y apellidos
- Correo electrónico
- RUT
- Teléfono
- Dirección
- Tipo de domicilio (para atención a domicilio): casa, departamento u otro

Datos del vehículo:

- Patente
- Marca
- Modelo

5. Aceptar los presentes Términos y Condiciones.
6. Aceptar la Política de Privacidad.
7. Seleccionar el medio de pago.
8. Seleccionar la opción “Continuar con el pago”.

Una vez completados los pasos anteriores, el sistema mostrará al usuario un resumen del servicio contratado o producto comprado y de información relacionada con la transacción, incluyendo, a modo referencial:

- Descripción del producto y/o servicio contratado.
- Precio total de la compra.
- Fecha y hora del servicio agendado, cuando corresponda.
- Costos asociados a la prestación del servicio.

Verificada la compra, se enviará al usuario la confirmación de la compra a la casilla de correo electrónico registrada, indicando el detalle de los productos, precios, número de orden de compra, fecha y hora agendada para la prestación del servicio o los datos entregados para el despacho del producto según corresponda. La boleta correspondiente a la compra será enviada al cliente electrónicamente de forma paralela a la confirmación de la venta.

1.3 Comunicaciones o notificaciones

Adicionalmente, y como parte del proceso de prestación del servicio o compras de productos, Soluciones de Movilidad podrá enviar al usuario comunicaciones operacionales asociadas a su compra, las que podrán incluir, entre otras:

- Correos de cambios en la reserva.
- Correos de cancelación del servicio.
- Correos informativos cuando el servicio sea prestado.
- Correos de finalización del servicio.
- Correos de satisfacción o evaluación del servicio.

Estas comunicaciones tendrán un carácter informativo y operativo, y serán enviadas al correo electrónico registrado por el usuario al momento de la compra.

2. Del Servicio "Pick up y Drop off"

Copac Taller ofrece, de forma opcional y sujeta a disponibilidad operativa y geográfica, el servicio de retiro y devolución del vehículo del cliente (en adelante, "Servicio de Pick Up y Drop Off"). Este servicio consiste en el traslado del vehículo desde el domicilio u otro lugar indicado por el cliente hasta la estación de servicio o taller correspondiente para la prestación del servicio automotriz contratado, y su posterior devolución al lugar de origen,

cuando así sea requerido. El Servicio de Pick Up y Drop Off será ejecutado materialmente por un proveedor debidamente autorizado por Soluciones de Movilidad, bajo supervisión y responsabilidad comercial de Copec Taller. La contratación de este servicio adicional implicará un costo extra que será informado al cliente previo a la confirmación de la compra, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Para la correcta prestación del Servicio de Pick Up y Drop Off, el cliente deberá asegurarse de que, al momento del retiro del vehículo, exista en el domicilio una persona adulta debidamente identificada que pueda hacer entrega del mismo y firmar el registro de prestación del servicio correspondiente. Al momento del retiro, el conductor profesional designado realizará una inspección visual del estado del vehículo, dejando constancia fotográfica y escrita de cualquier daño preexistente; los daños que no sean registrados en dicha inspección no serán imputables al proveedor. El servicio se encuentra disponible en las comunas de la Región Metropolitana informadas en el Sitio, en horario de lunes a viernes entre las 8:00 y las 17:00 horas, pudiendo Copec Taller modificar estos parámetros en cualquier momento, informándolo oportunamente a través de sus canales oficiales. El cliente deberá solicitar este servicio con una anticipación mínima de 24 horas hábiles a la fecha programada para la atención del vehículo.

El cliente deberá entregar el vehículo con un nivel mínimo de combustible equivalente a la mitad del estanque, condición necesaria para la correcta ejecución del Servicio de Pick Up y Drop Off. En caso de que el vehículo no cumpla con este requisito al momento del retiro, Soluciones de Movilidad podrá abstenerse de prestar el servicio, sin que ello genere obligación de reembolso del costo de traslado.

Los vehículos trasladados en el marco del Servicio de Pick Up y Drop Off se encuentran cubiertos por una póliza de seguro de vehículos motorizados contratada por Soluciones de Movilidad con Seguros Generales Suramericana S.A. (Seguros SURA), la que ampara daños propios y de terceros que pudieran ocurrir durante el viaje cubierto, esto es, desde el retiro del vehículo en el lugar acordado hasta su entrega en la estación de servicio o taller, y desde el retiro de ese lugar hasta la devolución al cliente. Dicha cobertura aplica exclusivamente a los daños que ocurran durante el traslado y no comprende daños preexistentes al momento de la inspección inicial, los cuales serán de exclusiva responsabilidad del cliente. En caso de siniestro durante el traslado, el cliente deberá notificar el hecho a Copec Taller a través de sus canales oficiales a la brevedad posible. Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

En caso de que al momento de efectuar la devolución del vehículo en el domicilio del cliente no se encuentre una persona adulta debidamente identificada para recibirlo, el conductor designado esperará hasta 15 minutos sin costo adicional. Transcurrido dicho plazo sin que se concrete la recepción, el conductor podrá extender la espera por un período adicional de hasta 60 minutos, con un recargo de \$15.000 más IVA, el que será cobrado al cliente de la manera en que el conductor le informe a este último. Si vencido el plazo total de espera de 75 minutos no hubiere sido posible efectuar la entrega, el vehículo será trasladado a un sitio de custodia autorizado, y su devolución al cliente se coordinará para el día hábil siguiente, con un recargo adicional de \$35.000 más IVA por concepto de custodia y traslado adicional. Soluciones de Movilidad notificará al cliente por el medio de contacto registrado en cada una de estas instancias.

II. Medios de pago aceptados.

Los medios de pago que se pueden utilizar para compras en el Sitio son las tarjetas bancarias habilitadas y emitidas en Chile, incluyendo tarjetas de crédito, de débito y de prepago. El uso de las tarjetas antes indicadas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en relación con su emisor a lo pactado en los Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en el contrato con el emisor. Es necesario señalar que Soluciones de Movilidad no almacena los datos de las tarjetas bancarias utilizada para el pago, éstos quedarán almacenados de forma segura en el proveedor de pagos seleccionado por el usuario.

Soluciones de Movilidad, no se hace responsable por las pérdidas, robo de información confidencial en las transacciones de pagos electrónicos inexactas, no autorizadas o fraudulentas. La responsabilidad del usuario ante las transacciones de pago inexactas, no autorizadas o fraudulentas se rige bajo el Acuerdo con el Proveedor de Tarjetas correspondiente. Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

III. Formación del consentimiento en los contratos celebrados

A través del sitio web de <https://copectaller.cl>, se realizarán las ofertas de bienes y servicios que en ellas se detallan, las cuales podrán ser aceptadas a través de la aceptación expresa de ellas, por vía electrónica mediante los mecanismos que el mismo Sitio ofrece para ello. Se establece como requisito esencial de la contratación la verificación del pago por parte de Soluciones de Movilidad, además de las siguientes consideraciones:

3.1 Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta, de las especies en stock o de sustitutos.

3.2 Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario;

Será de exclusiva responsabilidad del cliente que los datos proporcionados al momento de la compra, como nombre, RUT, dirección, región, comuna, ciudad, número de la placa patente, teléfonos de contacto y casilla de correo electrónico, estén correctos.

Soluciones de Movilidad, enviará a la casilla de correo electrónico informada por el usuario, la confirmación de la compra, la que además es un documento tributario válido como boleta de ventas y servicios. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida.

IV. Precios:

Los precios, productos y servicios exhibidos en el Sitio sólo tienen aplicación para las compras efectuadas en el mismo y no son aplicables a transacciones efectuadas en otros sitios web de Soluciones de Movilidad, Estaciones de Servicio u otras tiendas.

Códigos de descuento: Soluciones de Movilidad, a través del Sitio, puede poner a disposición de sus clientes, códigos de descuentos que podrán ser usados durante el proceso de compra de los productos en el Sitio. Dichos códigos se rigen por las condiciones que se indiquen en este, tales como fecha de vigencia, medio de pago, máximo de unidades, disponibilidad de stock y máximo de canjes, entre otras. Los códigos de descuento se deben utilizar al momento de realizar la compra y aplican sobre precios vigentes, por lo que una vez usados, el descuento queda reflejado automáticamente en el precio. Estos códigos de descuentos no son acumulables, salvo que expresamente se indique lo contrario.

V. Stock:

Soluciones de Movilidad dispondrá de todos sus esfuerzos para informar al usuario sobre la falta de stock de un producto en forma previa a la contratación.

En caso de no encontrar el producto en stock, Soluciones de Movilidad procederá a contactar al cliente para ofrecerle la posibilidad de optar por otro producto o por la devolución total del dinero pagado por éste. La devolución del dinero se hará al mismo medio de pago utilizado en la compra, Soluciones de Movilidad deja expresa constancia que los plazos asociados a este trámite, dependerán del emisor del Medio de Pago utilizado.

VI. Entrega y Prestación del Servicio:

6.1 Prestación o entrega

La prestación del Servicio y entrega de los productos comprados a través de la página web <https://copectaller.cl> se rigen por las condiciones seleccionadas por cada usuario en el Sitio. La determinación del lugar de envío y prestación de los Servicios depende exclusivamente del usuario.

El cliente no debe aceptar ningún producto distinto al comprado. En el caso de aquellos clientes que se percaten posteriormente que el producto no corresponde al comprado, deben contactar al servicio al cliente a 800 200 354, señalando el número de orden de compra, nombre, y teléfono de contacto. Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

6.2 Sobre el reagendamiento de los Servicios o imposibilidad de ejecutar los mismos

Los servicios ofrecidos por Copec Taller podrán requerir agendamiento previo a través del sitio web u otros canales oficiales habilitados. El agendamiento se considerará confirmado una vez realizado el pago correspondiente o cumplidas las condiciones de confirmación informadas al cliente.

El cliente es responsable de proporcionar información veraz, completa y actualizada al momento de contratar y agendar el servicio, incluyendo los datos del vehículo, dirección de atención, datos de contacto y cualquier otra información relevante para la correcta ejecución del servicio.

Los horarios de atención corresponden a ventanas de tiempo estimadas y podrán verse afectados por condiciones operativas, climáticas, de tránsito, logísticas u otras situaciones de fuerza mayor o caso fortuito. En tales casos, Copec Taller informará oportunamente al cliente y podrá reprogramar el servicio sin costo adicional.

Para servicios a domicilio o en ubicaciones definidas por el cliente, este deberá asegurar el acceso al vehículo y las condiciones mínimas de seguridad y espacio para la correcta ejecución del servicio. Si al momento de la atención no se cumplen estas condiciones, el servicio podrá ser suspendido o reprogramado conforme a los presentes Términos y Condiciones.

Soluciones de Movilidad, se exime de toda responsabilidad ante la imposibilidad de cumplir con la prestación del Servicio en tiempo y forma, cuando ha sido imposible por no encontrarse el vehículo o la persona adulta que contrató el servicio, o cuando ha sido

imposible corroborar a través de medios posibles y razonables, el lugar de la prestación de los servicios, por ejemplo, la dirección no existe o no corresponde al cliente. Misma situación para el caso en que el cliente no disponga del espacio requerido e informado al momento de la compra o sea imposible contactarlo en el domicilio indicado por este. En todos estos casos, Soluciones de Movilidad procederá a realizar la devolución del dinero pagado por el cliente, conservando para si a título de compensación la suma única y total de \$40.000 (cuarenta mil pesos), la que será automáticamente descontada del monto a devolver.

Asimismo, se exime de responsabilidad al no poder dar cumplimiento a la entrega y prestación del servicio en tiempo y forma debido a un caso fortuito, fuerza mayor, estados de emergencia o de catástrofe, estado de sitio, toque de queda, actos de la autoridad, que impidan el libre tránsito o acceso a todo o parte del país.

En caso de que no exista una persona adulta que reciba tanto el producto como al personal Soluciones de Movilidad que ejecutará el servicio, se procederá a coordinar un nuevo día y hora para la prestación del mismo, siendo responsabilidad del usuario el pago de los costos asociados al re agendamiento, en caso que el cliente opte por la devolución del dinero, Soluciones de Movilidad cobrará a título de compensación la suma única y total de \$40.000 (cuarenta mil pesos), la que será automáticamente descontada del monto a devolver. La retención de \$40.000 a título de compensación indicada en los párrafos precedentes se aplicará exclusivamente cuando la imposibilidad de prestar el servicio sea imputable al cliente. En ningún caso dicha retención procederá cuando la cancelación o reagendamiento sea consecuencia de causas imputables a Copec Taller, condiciones climáticas adversas, fuerza mayor o caso fortuito.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá cancelar la prestación de los servicios con una anticipación mínima de 48 horas con respecto a la hora agendada. En caso de no cumplir con este aviso previo, este deberá asumir igualmente el costo del servicio de instalación. Por su parte el Proveedor podrá cancelar el servicio en caso de condiciones climáticas adversas, que impidan la correcta ejecución de los Servicios, con todo este último avisará oportunamente al Cliente y reagendarán el Servicios de común acuerdo. Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

6.3 Derecho a No Prestar el Servicio por Condiciones Inadecuadas del Vehículo

Copec Taller y su equipo técnico se reservan el derecho de no realizar un servicio en

aquellos casos en que el vehículo presente condiciones que, a juicio de nuestros especialistas, impidan ejecutar el trabajo con los estándares de seguridad y calidad requeridos. Esto incluye, pero no se limita a: llantas o componentes estructurales dañados, pernos o tuercas en mal estado, modificaciones no declaradas, fallas mecánicas previas o cualquier otra condición que pueda generar un riesgo de daño adicional al vehículo, comprometer la correcta prestación del servicio o poner en riesgo la seguridad de nuestro personal. En estas situaciones, el servicio podrá ser suspendido total o parcialmente, sin responsabilidad para Copec Taller. En caso de suspensión, Copec Taller reembolsará al cliente el monto correspondiente a los productos adquiridos. El costo de instalación solo será reembolsado en aquellos casos en que la cancelación o suspensión del servicio sea informada con al menos 48 horas de anticipación. En caso contrario, el reembolso se efectuará descontando el costo de instalación.

VII. Derecho a retracto:

Según lo dispuesto en la ley No.19.496, el cliente podrá hacer efectivo su derecho a retracto dentro de un plazo de 10 días contados desde la recepción del producto adquirido mediante el Sitio. Lo anterior, en la medida que la naturaleza del producto adquirido permita hacer efectivo dicho derecho, mientras que el servicio de instalación no podrá ser objeto de derecho a retracto. Cualquier exclusión originada en ese motivo será debidamente informada al cliente con anterioridad al momento de la compra.

Para poder ejercer el derecho de retracto, el consumidor deberá tomar contacto con el área de servicio al cliente mediante el envío de correo electrónico a la casilla operaciones@copectaller.cl informando sobre su intención de hacer efectivo su derecho de retracto o manifestarlo verbalmente al momento de la ejecución del Servicio, esto siempre con anterioridad a la instalación de o los productos. El área responsable tomará contacto con el cliente en horario hábil.

De igual forma, podrá comunicarse en cualquier horario al número de teléfono +56 9 2370 0781 que aparece informado en la página web. De este modo, Soluciones de Movilidad se compromete a tener canales de información que sean fácilmente accesibles para los consumidores para que puedan ejercer sus derechos de manera correcta y eficiente.

Soluciones de Movilidad verificará la solicitud de derecho de retracto y tendrá un plazo de 3 días hábiles, para informar si procede la solicitud ingresada por el Cliente. La restitución del producto debe hacerse con los elementos originales de embalaje en buen estado, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección etc.

Aprobada la solicitud, Soluciones de Movilidad procederá a retirar el producto y realizar la devolución de lo pagado únicamente por el producto, la que se hará a través del mismo medio de pago utilizado, se hace presente que los plazos asociados dependerán del emisor del medio de pago utilizado por el cliente.

Se entenderán por días hábiles de lunes a viernes, salvo festivos y por horario hábil desde las 9:00 hrs. hasta las 18:00 hrs. de días hábiles.

VIII. Política para el ejercicio del derecho legal de Garantía legal Los reclamos de consumidores que hayan comprado o adquirido productos en <https://copectaller.cl> que adolezcan de defectos de acuerdo a lo expresado en los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se regirá por la presente Política para el Ejercicio del Derecho de Garantía Legal, en adelante, “La Política”, siempre de acuerdo a la naturaleza de los bienes ofrecidos por el Sitio.

A. Artículo 19 Ley 19.496: Derecho de garantía legal del consumidor en caso que la cantidad o contenido neto de un producto nuevo sea inferior al indicado en el envase o empaque.

En estos casos, el consumidor que haya adquirido o comprado productos mediante el uso de la página web <https://copectaller.cl> y que adolezcan de los defectos indicados en la suma de este punto, tiene derecho a elegir entre:

1. Reposición del producto (previa restitución del bien adquirido);
2. Bonificación de su valor en la compra de otro producto;
3. Devolución del precio que haya pagado en exceso.

Plazo: el ejercicio de este derecho será de 6 meses desde la fecha en que se haya recibido el producto adquirido mediante compra efectuada en la página web de <https://copectaller.cl>. Lo anterior, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Los cambios estarán sujetos al stock disponible, lo que será debidamente informado al cliente a quien además se le pedirá una fotografía donde se muestre el defecto del producto.

B. Artículo 20 Ley 19.496: Derecho de Garantía legal del consumidor en caso de defectos de calidad u otros detallados en el artículo 20 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

En caso que el producto adquirido presente deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, o calidad, en su

caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad, o se verifiquen alguna de las demás causales contempladas en el artículo 20 de la Ley N°19.496, el consumidor podrá optar por alguna de las siguientes alternativas:

- Reparación gratuita del bien;
- Reposición o cambio del producto (Previa restitución del bien adquirido);
- Devolución de la cantidad pagada (Previa restitución del bien adquirido).

Plazo: El plazo para el ejercicio de este derecho será de 6 meses desde la fecha en que se haya recibido el producto adquirido mediante compra efectuada en la página web de <https://copectaller.cl>.

Lo anterior, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Los cambios estarán sujetos al stock disponible, lo que será debidamente informado al cliente a quien además se le podrá solicitar enviar o acreditar los documentos que hagan fe del defecto del producto.

C. Garantía del Fabricante. Si el fabricante del producto ofrece una garantía voluntaria, el cliente podrá hacer uso de ella de conformidad a los términos y condiciones que cada uno de los proveedores determine. La situación antes descrita significa que Soluciones de Movilidad deberá almacenar los datos de cliente por el tiempo adicional que sea necesario para este fin.

D. Garantía por los Servicios. Adicionalmente a todo lo anterior, Copec Taller ofrecerá una garantía por los servicios prestados, la que será debida y oportunamente informada en el Sitio. Tener en consideración que el plazo y condiciones de esta puede variar dependiendo de la naturaleza del servicio, por lo que se asumirá la aceptación y conocimiento del cliente, por el solo hecho de agendar o contratar los mismos a través de la página web <https://copectaller.cl>.

IX. Procedimiento para el ejercicio del derecho de garantía legal. Para poder ejercer esta garantía, en los casos señalados anteriormente en las letras “A” y “B”, el consumidor deberá tomar contacto en horario hábil con el área de servicio al cliente mediante el envío de correo electrónico a la casilla operaciones@copectaller.cl, informando sobre el

desperfecto del producto y comunicando su opción según las alternativas referidas anteriormente, dependiendo del defecto alegado por parte del consumidor.

De igual forma, podrá comunicarse en cualquier horario al número de teléfono 800 200 354 que aparece informado en la página web. De este modo, Soluciones de Movilidad se compromete a tener canales de información que sean fácilmente accesibles para los consumidores para que puedan ejercer sus derechos de manera correcta y eficiente.

El cliente deberá llamar al número 800 200 354 ingresando su caso, desde ese canal de contacto le informarán los pasos a seguir a fin de que este pueda remitir la información que acredite su derecho a ejercer la garantía legal del Producto.

Luego, Soluciones de Movilidad verificará el estado del producto amparado por la garantía legal y tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles, desde el envío de la información por parte del cliente, para comunicar a este sobre el resultado de su solicitud. Una vez resuelta la solicitud, Soluciones solicitará al cliente indicar la alternativa escogida, para el caso en que la alternativa elegida sea la devolución del dinero, esta hará al mismo medio de pago utilizado al momento de la compra.

En caso que el cliente haya escogido la devolución del dinero, desde recibidos los datos para efectuar la transferencia del dinero, Soluciones de Movilidad la gestionará a través del proveedor de pagos seleccionado por el usuario, se deja constancia que los plazos asociados dependerán tanto de esta última plataforma como del emisor del medio de pago utilizado por el cliente.

En caso que el cliente haya optado por la reparación o reposición del bien objeto de la garantía, Soluciones de Movilidad tendrá un plazo de 7 días hábiles desde comunicado el resultado de la solicitud para cumplir con dichas alternativas coordinando tanto el retiro del producto defectuoso como el envío el nuevo producto en caso que corresponda.

En los demás casos, Soluciones de Movilidad tendrá un plazo de 7 días hábiles desde comunicado el resultado de la solicitud, para cumplir con la alternativa escogida por el consumidor. Se entenderán por días hábiles de lunes a viernes, salvo festivos y por horario hábil desde las 9:00 hrs. hasta las 18:00 hrs. de días hábiles.

X. Requisitos para la procedencia del ejercicio del derecho de garantía legal.

El derecho a optar por alguna de las alternativas señaladas en las letras “A” y “B”, supone que el bien objeto del reclamo, no se haya deteriorado, o la falla o defecto haberse producido, por un hecho imputable o atribuible al consumidor. Soluciones de Movilidad tendrá que analizar el estado del producto y verificará si este hecho es imputable a Soluciones de Movilidad.

En todos los casos, el consumidor deberá exhibir la boleta, factura del producto o servicio o guía de despacho del producto o cualquier otro documento que acredite la compra.

Los productos adquiridos en el Sitio sólo podrán ser devueltos en ejercicio de la garantía legal conforme al procedimiento recién descrito. Estaciones de Servicio, Tiendas Pronto y Punto no realizan cambios o devoluciones de productos adquiridos en el Sitio.

XI. Cambios y Política de Cancelación.

Los productos comprados a través del Sitio no podrán ser cambiados sin encontrarse en alguna de las circunstancias descritas en el número anterior. Es decir, estos productos solo admiten cambios por ejercicio del derecho a garantía legal y no a todo evento.

El Servicio de instalación solo podrá ser cancelado, con una anticipación mínima de 48 horas a la agendada.

XII. Responsabilidad.

12. 1 Responsabilidad de Soluciones de Movilidad.

Soluciones de Movilidad no será responsable por la no entrega a tiempo de los productos, y la falta de la prestación de los servicios, en caso de que en la dirección señalada por el cliente para el despacho de los productos no exista nadie mayor de 18 años que pueda decepcionar la compra o en caso de que los datos proporcionados por el cliente para el despacho de la compra no sean correctos.

Copec Taller ejecutará los servicios con el debido cuidado, profesionalismo y conforme a los estándares técnicos aplicables. Sin perjuicio de lo anterior, Copec Taller no será responsable por:

- Fallas, daños o desperfectos preexistentes en el vehículo o en sus componentes.
- Daños derivados de información incorrecta, incompleta o inexacta proporcionada por el cliente respecto del vehículo o del servicio solicitado.

- Daños ocasionados por el desgaste normal de piezas, componentes en mal estado o condiciones estructurales deficientes del vehículo.
- Retrasos o imposibilidad de prestar el servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o situaciones fuera del control razonable de Copec Taller.

En caso de discrepancia entre el cliente y Copec Taller respecto de si una falla o daño del vehículo es preexistente a la prestación del servicio, la determinación se hará en base a la constancia técnica levantada por el técnico de Copec Taller al inicio de la atención, la cual será puesta a disposición del cliente a su sola solicitud. Si el cliente no estuviere conforme con dicha determinación, podrá ejercer sus derechos ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) conforme a los procedimientos establecidos en la Ley N° 19.496.

En el evento de que el lugar de entrega corresponda a un edificio, condominio o recinto al que no se permita libre acceso, el producto se entregará al portero, conserje o encargado del edificio o recinto. En tal caso, Soluciones de Movilidad se exime de toda responsabilidad en caso de que los productos se deterioren debido a que no han sido almacenados adecuadamente.

Asimismo, las partes reconocen y dejan constancia que la plataforma computacional proporcionada por Soluciones de Movilidad a través de su página web, no es infalible, y, por tanto, pueden verificarse circunstancias ajenas a la voluntad del proveedor, que impliquen que el Sitio o la plataforma computacional no se encuentren operativos. En tales casos, Soluciones de Movilidad se compromete a restablecer el Sitio y el sistema computacional con la mayor celeridad posible y razonable, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

En caso de que existan virus u otros elementos en los documentos electrónicos almacenados en los sistemas informáticos de los consumidores, Soluciones de Movilidad no se hace responsable por aquellos. Soluciones de Movilidad no responderá de los perjuicios causados al cliente y/o cualquier usuario, provenientes del uso inadecuado de las tecnologías puestas a disposición de éste, o de un uso indebido y de mala fe de los usuarios y/o compradores.

Soluciones de Movilidad se exime de toda la responsabilidad asociada a productos fabricados y/o producidos por terceros, en todo lo que dice relación con la responsabilidad del fabricante. Soluciones de Movilidad se exime de toda responsabilidad en el evento de estar imposibilitada de proveer el servicio debido a fuerza mayor o caso fortuito, así como

las demás circunstancias descritas en este mismo numeral.

Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

12.2 Responsabilidad del Cliente.

El cliente es responsable de proporcionar información correcta, completa y veraz respecto del vehículo al momento de la compra, cotización o agendamiento del servicio, incluyendo, entre otros, marca, modelo, año, versión, tipo de motorización, medidas de neumáticos, modificaciones relevantes y cualquier otra característica técnica que pueda afectar la correcta ejecución del servicio.

Asimismo, el cliente deberá informar oportunamente cualquier condición particular del vehículo, tales como pernos o tuercas en mal estado, llantas dañadas, modificaciones estructurales, sistemas de seguridad especiales, fallas mecánicas conocidas u otros elementos que puedan incidir en la prestación del servicio.

Copec Taller no será responsable por incompatibilidades de productos, retrasos, suspensiones del servicio o daños que se deriven de información incorrecta, incompleta o inexacta entregada por el cliente. En estos casos, el servicio podrá ser reprogramado, ajustado o suspendido, aplicándose las condiciones de cancelación y reembolso establecidas en los presentes Términos y Condiciones.

XIII. Documentos Electrónicos:

El usuario en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta N° 11 del 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos (que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), acepta y autoriza para que el documento tributario correspondiente a las compras que realice en <https://copectaller.cl>, le sea entregada solamente por un medio electrónico, mediante su envío a su casilla de correo electrónico.

XIV. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, iconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Soluciones de Movilidad, su matriz, sus filiales, o de sus proveedores de contenidos y/o de productos, y están protegidos por las leyes chilenas e

internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este Sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Soluciones de Movilidad en Chile y en otros países, sus filiales o de los proveedores de los productos ofertas en el Sitio.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados de Soluciones de Movilidad. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito y previo de Soluciones de Movilidad.

No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Soluciones de Movilidad, sin su consentimiento escrito y previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de Soluciones de Movilidad y/o en general de las empresas Copec S.A, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este Sitio o de las marcas, licencias, diseños y/o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

XV. Vigencia de Términos y Condiciones.

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en <https://copectaller.cl> y seguirán vigentes mientras no sean modificados. Las modificaciones serán debidamente publicadas en el Sitio y deberán ser aceptadas expresamente al momento de realizar nuevas compras.

XVI. Legislación aplicable y competencia

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. Cualquier controversia o conflicto derivado de la utilización del sitio web <https://copectaller.cl>, sus Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad, su validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables de la República de Chile.