

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### PRIMERO: GENERALIDADES

El acceso y uso del sitio web de Suzuval [www.misuzuval.cl](http://www.misuzuval.cl) (en adelante también “sitio web” o “el sitio”) y de cualquier información, texto, video, imagen, logo u otro material comunicado a través de este, así como todas las transacciones u operaciones que se realicen o celebren con Distribuidora de Vehículos Suzuval Limitada (en adelante Suzuval) por este medio, se regirán por los términos y condiciones que se establecen a continuación y por el ordenamiento jurídico chileno vigente, y en especial a la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Estos términos y condiciones serán aplicados y se entenderán incorporados en cada uno de los actos y contratos que de verifiquen por este medio, y deberán ser aceptados al momento de la realización de cualquier transacción o reserva referente a productos ofrecidos por Suzuval, para lo cual el usuario deberá hacer *click* donde el sitio web disponga esta opción en la interfaz del usuario con la frase “he leído y aceptado” u otra equivalente que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

Además, Suzuval adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual se encuentra disponible en el siguiente link [[click aquí](#)].

Recomendamos que lea detenidamente estas Condiciones e imprima o guarde una copia de las mismas en la unidad de disco local para su información.

### SEGUNDO: COMUNICACIONES A TRAVÉS DEL SITIO

La información publicitaria o relativa a promociones que sea remitida por Suzuval a través del sitio, indicará a lo menos lo siguiente:

- a) Identificación del mensaje, que lo haga reconocible como publicidad o comunicación promocional, en el campo de asunto del mensaje.
- b) Existencia del derecho del consumidor o usuario a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por Suzuval y la obligación de Suzuval de suspender esos envíos.
- c) Un procedimiento simple y eficaz para que el consumidor pueda hacer esa solicitud, indicando una dirección electrónica para estos efectos.
- d) La Identificación del anunciante con su denominación comercial.

Suzuval cesará el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, a toda persona que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos.

# SUZUVAL

Para la comunicación de cualquier presentación, consulta o reclamo a propósito del uso de este sitio web, o de las transacciones que se realicen por este medio, el usuario deberá remitir su comunicación o contactar a Don Marco Molinari, Gerente Post Venta, disponible en el mediante el electrónico [mmolinari@suzuval.cl](mailto:mmolinari@suzuval.cl) y/o telefónicamente al número de servicio al cliente: (32) 2574300.

## **TERCERO: LIBERTAD DE NAVEGACIÓN y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

La mera visita de este sitio no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de contratar o celebrar actos con Suzuval para adquirir o reservar bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

## **CUARTO: REGISTRO.**

El registro en el sitio web y el uso de contraseña es requisito obligatorio para hacer transacciones o reservas. En caso de registrarse en el sitio, al usuario se le proporcionará una contraseña secreta, de la cual podrá disponer e incluso modificar si así lo requiriere, siendo su utilización y reserva de su responsabilidad. Para lo anterior, el usuario deberá completar el formulario de registro disponible en el sitio y enviarlo a Suzuval haciendo *click* en el campo respectivo.

## **QUINTO: PROCEDIMIENTO DE USO Y CONTRATACIÓN.**

Suzuval informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, a través del propio sitio web, los pasos que deben seguirse para celebrar y materializar los actos y/o transacciones y/o reservas que se ofrezcan mediante el mismo, e informará vía email cuando haya sido recibida con éxito la solicitud o requerimiento respectivo.

La solicitud o requerimiento pasará automáticamente a un proceso de validación, en el cual se procederá a realizar la correspondiente confirmación de identidad, de disponibilidad en stock del producto y de verificación de que el medio de pago escogido sea válido y aceptado. Una vez que este proceso de validación haya terminado con éxito, Suzuval remitirá al usuario un correo electrónico informándole el código de validación de la transacción el cual será necesario para continuar con el proceso de adquisición de la unidad. El usuario será responsable de la debida custodia y resguardo del código de validación.

En el caso de duplicidad de reservas, Suzuval verificará internamente que cliente o usuario realizó la primera solicitud, comunicando esta situación a todas las partes afectadas.

Antes de verificarse exitosamente el proceso de validación, no se entenderá perfeccionado ningún acto o contrato u otra solicitud que se haya gestionado mediante el sitio web, por lo cual el usuario

*La diferencia está en nuestro Servicio.*

# SUZUVAL

no se verá afectado en sus derechos, ni se le efectuarán cargos por el producto, así como tampoco Suzuval tendrá la obligación de reservar ni asegurar stock de ningún producto.

Solo una vez que se haya producido efectivamente el cargo al medio de pago seleccionado se enviará el comprobante de reserva.

Por el sólo hecho de seguir los pasos que se indican en el sitio web, el Usuario o Cliente acepta que efectivamente la empresa oferente ha dado cumplimiento a las condiciones previamente indicadas.

## **SEXTO: MEDIOS DE PAGO**

A menos que se señale un medio diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios que se informan en este sitio sólo podrán ser pagados por medio de:

1. Tarjeta de la propia empresa si fuera el caso (ej.: CMR, Cencosud)
2. Tarjeta de crédito bancarias Visa, MasterCard, Dinners Club International o American Express, emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contacto vigente para este efecto con Suzuval.
3. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con Suzuval.
4. Otros medios de pago electrónicos que pueda tener contratada la empresa (Khipu, Servipag, PayPal, otros), los que se avisarán oportunamente mediante el sitio.

El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

Hacemos presente que los medios de pago o portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Suzuval, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas, plataformas y botones de pago en línea, se sujetará a lo establecido por la empresa operadora del servicios o institución financiera respectiva. Asimismo, hacemos presente que todos los aspectos relativos al uso de tarjetas de crédito o de débito, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetará a lo establecido por la empresa que emite u opera la tarjeta y a lo pactado en el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso de ese instrumento.

En el evento que se deba cancelar una operación o hacer la devolución de alguna suma de dinero, los procedimientos de devolución se adecuarán a las directrices de cada banco, institución financiera o según el medio de pago seleccionado.

A su vez, en el evento de realizarse un doble pago por un Usuario en el sitio web, se devolverá la suma del sobrepago, dentro de los 5 días siguientes a la recepción del respectivo reclamo escrito del Usuario, en el que se anexen los originales de los comprobantes del pago adicional a lo adquirido, y que esto sea debidamente verificado por la empresa. Lo anterior, es sin perjuicio de las

*La diferencia está en nuestro Servicio.*

# SUZUVAL

condiciones, procedimientos o directrices que tenga cada banco o institución financiera mediante la cual se tenga que verificar la devolución del dinero.

Suzuval se reserva el derecho de realizar ofertas promocionales aplicables exclusivamente con determinados medios de pago.

## **SÉPTIMO: DERECHOS y GARANTÍAS.**

### **Cambios y devoluciones**

Para efectos de cambios y devoluciones, Suzuval se acoge a la regulación dispuesta al efecto por Dercocenter S.A. políticas [Derco](#).

### **Derecho de Retracto**

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en <https://www.misuzuval.cl>. Sin embargo, gozará de las garantías legales y de los beneficios adicionales que la Ley del Consumidor establece. Para ejercer este derecho, el consumidor tiene hasta 10 días después de la fecha de entrega de sus productos.

## **OCTAVO: SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y DATOS.**

En Login, registro y comunicación con empresas de medios de pago, Suzuval usa certificados digitales de seguridad (SSL), con el fin de encriptar comunicación. Suzuval no manipula ni almacena datos financieros de sus clientes.

Suzuval adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos proporcionados o ingresados por los usuarios en el sitio con la finalidad de hacer uso de los servicios disponibles a través del mismo, así como también la clave secreta, mediante sistemas de encriptación de información, certificados de seguridad u otros que la empresa estime pertinente.

En caso de detectarse cambios en la información que el usuario haya registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionada con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarlo por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes, no obstante, en ningún caso un ejecutivo de Suzuval solicitará información bancaria secreta del cliente. En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 hrs., por la propia seguridad del usuario o cliente, su orden de reserva u otra operación efectuada en nuestro sitio web no podrá ser validada, lo que se le informará vía telefónica y mediante correo electrónico. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarle y poder confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que el usuario que lo desee pueda confirmar su solicitud o requerimiento. Cualquier consulta puede ser efectuada a [contacto@suzuval.cl](mailto:contacto@suzuval.cl).

*La diferencia está en nuestro Servicio.*

# SUZUVAL

Los Usuarios y/o Compradores garantizan que la información que suministran para la celebración del contrato es veraz, completa, exacta y actualizada.

De conformidad con la Ley 19.628 los datos personales que el consumidor suministre voluntariamente mediante el sitio web pasarán a formar parte de una base de datos (BD Clientes) y serán tratados única y exclusivamente para los fines que motivaron su entrega y, especialmente, por ejemplo, para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, para validar datos, responder sus consultas, para el llenado automático de los documentos, recibos o comprobantes asociados a las transacciones y para la operación de los medios de pago disponibles en el sitio. Los datos no serán comunicados a otras empresas o terceros sin la expresa autorización de su titular.

Suzuval jamás solicita datos personales o financieros a través de correo electrónico.

Suzuval presume que los datos han sido incorporados por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos. Los Usuarios, con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, manifiestan que los datos de carácter personal que aporte a través de los formularios online en la página web de Suzuval pueden ser utilizados para remitirle ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en El Sitio.

Sin perjuicio de lo anterior, Suzuval garantiza a los usuarios el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales establecidos en la Ley 19.628. Por consiguiente, los compradores podrán realizar requerimientos que digan relación con dichos derechos, y en un plazo máximo de dos días corridos, Suzuval deberá dar respuesta e implementar efectivamente esta solicitud.

## **NOVENO: ALCANCE DE LAS CONDICIONES INFORMADAS EN EL SITIO**

Suzuval no modificará las condiciones bajo las cuales se haya verificado la validación de la operación respectiva con los consumidores a través del sitio.

Mientras aparezcan en el sitio, los precios informados estarán a disposición del usuario por esa vía, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Suzuval, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros, los cuales no necesariamente deberán ser los mismos.

Las promociones u ofertas ofrecidas en el sitio, solo tendrán vigencia y aplicación en este medio, no necesariamente serán las mismas que Suzuval ofrezca por otros canales de venta, y permanecerán vigentes mientras exista disponibilidad de stock, lo que se informará debidamente, o no sean modificadas por la Empresa e informadas en este sitio.

Toda persona que participe en una promoción expresamente acepta todas y cada una de las disposiciones de estos Términos y Condiciones y las estipulaciones específicas de sus Bases.

*La diferencia está en nuestro Servicio.*

# SUZUVAL

## DÉCIMO: PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Suzuval o de sus proveedores de contenidos, 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 Suzuval en Chile. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Suzuval. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Suzuval y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Suzuval o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. 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 previo de Suzuval. 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 Suzuval, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de Suzuval, sin autorización escrita previa de esta empresa.

Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

Suzuval respeta la propiedad intelectual de otros. Si cree que su trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros a [contacto@suzuval.cl](mailto:contacto@suzuval.cl).

*La diferencia está en nuestro Servicio*