

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. ANTECEDENTES GENERALES

El presente documento tiene como finalidad regular el acceso y uso del sitio web <https://www.suzuki.cl> y sus subdominios, y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en éste, por parte de todos los usuarios y/o consumidores. Todas las transacciones u operaciones que se efectúen a través del sitio <https://www.suzuki.cl> estarán sujetas a los presentes Términos y Condiciones, así como a las leyes chilenas vigentes, particularmente a la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Será requisito que nuestros Términos y Condiciones sean aceptados al momento de realizar alguna transacción o reserva de todos los productos ofrecidos por Suzuki representada por Denco SpA (en adelante “Denco”, “Suzuki Chile” o “<https://www.suzuki.cl>”), RUT N° 94.141.000-6, domiciliada en Américo Vespucio N° 1842, comuna de Quilicura, Santiago de Chile.

Los Términos y Condiciones contenidos en este documento se entenderán incorporados en los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web.

2. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Toda comunicación promocional o publicitaria enviada electrónicamente desde este sitio indicará:

- 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 <https://www.suzuki.cl> y la obligación de <https://www.suzuki.cl> 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.

Suzuki 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.

3. 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 Suzuki para adquirir o reservar bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

4. REGISTRO DEL USUARIO O CLIENTE

Existen tres oportunidades en que los Usuarios o Clientes podrán registrarse en <https://www.suzuki.cl>, a saber:

- a. Registro general de usuarios o clientes de acuerdo con el formulario de registro dispuesto en <https://www.suzuki.cl>.
- b. En algunas preventas, los usuarios podrán registrar sus datos personales para poder ingresar a la reserva de los bienes en preventa y poder efectuar el pago de la reserva misma. Para llevar a cabo este proceso, el Cliente o Consumidor deberá completar un formulario de registro que se encuentra al iniciar el proceso de reserva. En algunos casos, los clientes ya registrados, podrán ingresar a procesos de preventa sólo digitando su cédula de identidad.
- c. En el caso de que sea necesario recopilar antecedentes del usuario para poder generar una preevaluación de crédito que le permita adquirir un vehículo mediante crédito intermediado por Amicar, el cliente y/o consumidor: (i) Acepta expresamente que éstos sean enviados/comunicados/transmitidos por Dercospa, Sociedad de Créditos Automotrices S.A. (Amicar) y otras empresas relacionadas a Dercospa como Dercocenter SpA, a distintas entidades financieras y/o compañías de seguros que eventualmente podrían otorgar el crédito para la adquisición del vehículo motorizado; (ii) Autoriza expresamente a Dercospa, Sociedad de Créditos Automotrices S.A. (Amicar) y otras empresas relacionadas a Dercospa como Dercocenter SpA y a las terceras entidades financieras y/o compañías de seguros a las que ésta información les sea enviada, para utilizar, almacenar y tratar la misma y verificar sus datos personales y comportamiento financiero, cuando corresponda, sea en DICOM u otra base de datos, con la única finalidad de evaluar riesgo de crédito; (iii) Autoriza que Dercospa, Sociedad de Créditos Automotrices S.A. (Amicar) y otras empresas relacionadas a Dercospa como Dercocenter SpA, sea por escrito, por teléfono, o por cualquier otro medio, le envíe ofertas o información de diversos productos financieros y de seguros otorgados por terceros; y (iv) Autoriza a Dercospa, Sociedad de Créditos Automotrices S.A. (Amicar) y otras empresas relacionadas a Dercospa como Dercocenter SpA, para enviarle comunicaciones por correo electrónico a la dirección electrónica entregada respecto de los productos y servicios comercializados por estas, promociones, ofertas u otras.

Los datos proporcionados por el usuario serán utilizados únicamente con la finalidad de que Dercospa, Dercocenter SpA y/o Sociedad de Créditos Automotrices S.A. puedan comunicar éstos a las distintas entidades financieras que podrían otorgar un crédito automotriz al usuario y/o a las compañías de seguros, y para el inicio del proceso de evaluación crediticia por parte de las entidades financieras que trabajan con Sociedad de Créditos Automotrices S.A., proceso que deberá ser complementado con antecedentes adicionales que estas últimas entidades le requerirán al usuario.

También se utilizará la información entregada para realizar la actividad de intermediación de un eventual crédito o suscripción de un seguro, y para poner en conocimiento del usuario otros productos, sean financieros o de otra índole, realizando las respectivas campañas informativas, publicitarias o promocionales.

5. PROCEDIMIENTO DE USO DEL SITIO <https://www.suzuki.cl>

En las Reservas o Preventas ofrecidas por medio de este sitio, Suzuki informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrar y materializar estos actos, e informará vía email cuando haya sido recibida la confirmación de la reserva. En el caso de duplicidad de reservas, Suzuki verificará internamente que Cliente o Usuario realizó la primera solicitud, comunicando esta situación a todas las Partes afectadas. Por el sólo hecho de seguir los pasos que se indican en este sitio web para efectuar una reserva, el Usuario o Cliente acepta que efectivamente la empresa oferente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este numeral.

6. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS

A través del sitio <https://www.suzuki.cl>, Suzuki podrá realizar oferta de bienes, que podrán ser aceptadas a través de las reservas respectivas que realicen los Clientes o Usuarios. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la empresa oferente, será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción, la empresa oferente deberá verificar:

- a) La existencia, al momento de aceptar las reservas, de los artículos en stock, que en cuyo caso serán puestos a disposición del Usuario, pudiendo éste aceptarlos o no.
- b) Que el medio de pago ofrecido por el Usuario, en caso de aplicar, es válido y aceptado.

Para informar al usuario o consumidor acerca de esta validación, la empresa oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente en el mismo sitio. El consentimiento se entenderá firmado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 12A de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

7. DERECHOS y GARANTÍAS

Para efectos de cambios, devoluciones y reparaciones aplicará la garantía legal establecida en la Ley del Consumidor o bien la garantía convencional otorgada por el oferente, según corresponda. Por lo anterior, si el bien presentara fallas o defectos dentro de los 6 meses siguientes a la fecha en que éste fue recibido, puede optarse por el Consumidor a su arbitrio, entre su reparación gratuita, o

previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. El ejercicio de la garantía podrá realizarse en cualquier local de la Red DERCOCENTER (incluyendo sus concesionarios informados en <https://www.suzuki.cl/concesionarios/rm-region-metropolitana-de-santiago>) Si el producto cuenta con una garantía convencional, se aplicará el plazo y condiciones de esta garantía, si este plazo fuera mayor al de la garantía legal. Los plazos de las garantías se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía. Se considerará como falla o defecto:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, 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;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c).
Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho establecido en este artículo. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro del plazo de 6 meses para ejercer este derecho;
- f) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos antes indicados, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. En caso de que, prestado el servicio de reparación, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) del señalado artículo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

En caso de devolución de dinero, Suzuki realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado el cliente o consumidor, con reajustes e intereses conforme al IPC entre el mes del reclamo y pago, en un período no superior a 15 días hábiles de haberse aceptado la devolución del producto, cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

Suzuki, no será responsable por fallas del sistema computacional o desperfectos eléctricos que dependan de terceros y que impidan la correcta navegación por el sitio de reserva o venta online.

8. DERECHO DE RETRACTO

Respecto de los contratos celebrados en <https://www.suzuki.cl>, aplicará el Derecho a Retracto conforme a lo estipulado en la Ley del Consumidor, sus reglamentos y demás cuerpos normativos aplicables. Asimismo, el consumidor o cliente gozará de las garantías legales acorde a la Ley del Consumidor y demás cuerpos normativos vigentes.

8.A) Respecto de los vehículos, informamos que conforme al Reglamento de Derecho a Retracto, este ha sido excluido tratándose de la venta de bienes que por su naturaleza no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, entendiendo por tales efectos, entre otros, aquellos bienes cuya utilización, previo al ejercicio del derecho a retracto, implique su deterioro o su desvalorización tal que impida su comercialización en las condiciones ofrecidas originalmente, lo que ocurre respecto de las vehículos comercializados por Suzuki.

8.B) Respecto de los repuestos y accesorios, al cliente le asiste el derecho de poner término unilateral al contrato en el plazo de 10 días contados desde su recepción, salvo que el bien se haya deteriorado por un hecho imputable a su actuar. Para ser efectivo este derecho deberá comunicarse con servicio al cliente Dercos al fono 600 600 0080 o bien escribiendo a ccenter@derco.cl

9. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS EN ESTE SITIO

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios informados en este sitio sólo pueden ser pagados por medio de:

- a) Tarjetas de crédito bancarias emitidas en Chile que se encuentren afiliadas al sistema Transbank. No se admite reservas con tarjetas internacionales.
- b) WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del Usuario.
- c) Otros medios de pago que eventualmente puedan ser aceptados en el futuro, de lo cual se informará oportunamente en el sitio web.

Si, por cualquier motivo, se dejará sin efecto una transacción y el pago se ha hecho por alguno de estos medios, la devolución del precio se sujetará a las reglas que el consumidor haya pactado con su banco. 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.

10. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Suzuki adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos ingresados por los Consumidores en nuestro sitio en Internet, ya sea por ingreso general o para las

preventas que se realicen de tiempo en tiempo, ubicado en la dirección electrónica <https://www.suzuki.cl>, y cuya finalidad es la de utilizar los servicios de éste. Cualquier consulta puede ser efectuada a ccenter@derco.cl.

Los datos personales que voluntariamente entregue el consumidor al hacer uso de este sitio, por ejemplo al completar un proceso de reserva, pasarán a formar parte de la base de datos de <https://www.suzuki.cl> y sólo podrán ser tratados por Suzuki para los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, validar los datos de la reserva y concretar la reserva misma cuando corresponda y 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. No serán entregados a terceros, salvo cuando la ley lo permita, y sólo a empresas relacionadas con Suzuki en los términos que definen los artículos 96 y siguientes de la Ley Nº 18.045 de Mercado de Valores, con fines exclusivamente comerciales.

En cuanto a registro y comunicación con empresas de medios de pago, <https://www.suzuki.cl> usa certificados digitales de seguridad (SSL), con el fin de encriptar comunicación.

11. PRECIOS INFORMADOS EN ESTE SITIO

Los precios de los productos disponibles para reserva, mientras aparezcan en el sitio web, sólo tendrán vigencia y aplicación en este medio y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta utilizados por la empresa, tales como tiendas físicas, catálogos u otros. La empresa podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, respetando las reservas que hayan sido aceptadas hasta dicho momento.

12. PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en este sitio no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Suzuki. Todas las ofertas y promociones contenidas en <https://www.suzuki.cl>, 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.

13. 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 Suzuki, 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 Suzuki en Chile y en otros países en que Grupo Denco tenga presencia. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación con ningún producto que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Suzuki.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Suzuki o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido, visitado o explotado para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Suzuki. 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 Suzuki, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de Suzuki, 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.

Suzuki respeta la propiedad intelectual de otros. Si se cree que un trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contactarse con nosotros a ccenter@derco.cl

14. REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este sitio o las transacciones que en él se realicen, Denco designa como representante legal a su Gerente General don Cristián Sierra Margenats, disponible en el correo ccenter@derco.cl.