

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PRIMERO: GENERALIDADES

El acceso y uso del sitio web de Suzuval www.serviciomisuzuval.cl (en adelante también “sitio web” o “el sitio”) y de cualquier información, texto, video, imagen, logo u otro material comunicado en el sitio web, así como todos los actos y contratos que se realicen o celebren con Distribuidora de Vehículos Suzuval Limitada (en adelante Suzuval) por este medio, para la reserva de hora de servicios técnicos de mantenimiento y reparación, las cuales 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 se verifiquen por este medio, y deberán ser aceptados al momento de la realización de cualquier transacción u operación referente a productos y servicios ofrecidos por Suzuval, para lo cual el usuario deberá hacer clic 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 [[clic aquí](#)].

En este sitio Web se podrá usar, sin costo, el software y las aplicaciones para equipos móviles que permitan navegar, visitar, comparar y, si se desea, adquirir los bienes o servicios que se exhiben aquí.

Le 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.

SUZUVAL

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.

Para la comunicación de cualquier presentación, consulta o reclamo a propósito del uso de este sitio web, o de las operaciones que se realicen por este medio, el usuario deberá remitir su comunicación o contactar a Don Marco Molinari, Gerente Post Venta, mediante el correo electrónico 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 reservar hora de servicios técnicos de mantención o reparación, 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 reserva de horas de servicios técnicos de mantención o reparación a través del mismo.

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 clic en el campo respectivo.

QUINTO: PROCEDIMIENTO DE USO Y RESERVA DE HORA.

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 contratos para la reserva de hora de servicios técnicos de mantención o reparación que se ofrezcan mediante el mismo, e informará vía email cuando haya sido recibida con éxito la solicitud o requerimiento respectivo.

La reserva de hora de atención de servicios técnico de mantención o reparación no tendrá un costo asociado para el usuario. El pago por la prestación de los servicios técnicos de mantención o de reparación, según corresponda, se realizará directamente en la sucursal al momento del ingreso/retiro del vehículo conforme a los medios de pago disponibles en cada sucursal. Los valores

SUZUVAL

de los servicios técnico de mantenimiento y de reparación publicados en el presente sitio son referenciales, y pueden cambiar de acuerdo a las condiciones particulares del vehículo al cual se le prestará el servicio.

La solicitud de agendamiento o reserva de hora para servicios técnico de mantenimiento o reparación pasará automáticamente a un proceso de validación, en el cual se procederá a realizar la correspondiente confirmación de identidad del usuario, calificación e identificación del vehículo y de disponibilidad horas de atención. 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 operación el cual será necesario para la asistencia a la hora de atención agendada. El usuario será responsable de la debida custodia y resguardo del código de validación, el cual estará asignado a un vehículo determinado, por lo que no podrá remplazarse por otro vehículo diferente al señalado en la reserva.

Con el código de validación el usuario deberá ingresar el vehículo en la sucursal Suzuval seleccionada el mismo día de la hora agendada, pudiendo hacer el ingreso de lunes a viernes 8:30 a 18:00 hrs y sábado de 9:00 a 13:00 hrs. (ambos en horario continuo). Dicho ingreso deberá realizarse con un mínimo de 30 minutos de anticipación respecto de la hora indicada en la reserva de atención, de lo contrario dicha reserva se entenderá cancelada.

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 no se verá afectado en sus derechos, así como tampoco Suzuval tendrá la obligación de reservar ni asegurar disponibilidad de atención.

El servicio de reserva o agendamiento de hora por el sitio web para servicios técnico de mantenimiento o reparación es válido únicamente para vehículos "LIVIANOS" o "MEDIANOS" (Taxis, Taxis colectivos, vehículos comerciales, de transporte de pasajeros, o renta car) y cuya antigüedad no sea superior a 15 años al momento de verificarse el servicio técnico de mantenimiento o reparación.

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 de uso previamente indicadas.

SEXTO: DERECHOS y GARANTÍAS.

En esta materia Suzuval se remite a los derechos y garantía establecidas en la ley 19.496 Sobre Protección De Los Derechos De Los Consumidores.

SUZUVAL

SÉPTIMO: SEGURIDAD DE DATOS Y CLAVE SECRETA

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 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 hora 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.

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. Los datos no serán comunicados a otras empresas o terceros sin la expresa autorización de su titular.

Al acceder a www.serviciomisuzuval.cl , se envían una o varias cookies a su equipo o a otro dispositivo. Las cookies se utilizan para mejorar la calidad del servicio, incluidos el almacenamiento de las preferencias del usuario, la mejora de los resultados de búsqueda y de la selección de anuncios y el seguimiento de las tendencias del usuario como, por ejemplo, el tipo de búsquedas que realiza. SUZUVAL también utiliza cookies en los servicios publicitarios para que anunciantes y editores puedan ofrecer y administrar anuncios en Internet y en los servicios de SUZUVAL. La mayoría de los navegadores están configurados para aceptar cookies, pero se pueden volver a configurar para rechazar todas las cookies o para que el sistema avise cuando se envíe una cookie.

SUZUVAL

Sin embargo, si las cookies no están habilitadas, es posible que algunos servicios y funciones de SUZUVAL no funcionen correctamente.

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.

OCTAVO: 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.

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.

NOVENO: 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.

SUZUVAL

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.