

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO SITIO WEB Y SERVICIOS**

**([www.racasistencia.cl](http://www.racasistencia.cl))**

<b>ADMINISTRADOR</b>	<b>: RICARDO ACEVEDO NAVARRO</b>
<b>RUT</b>	<b>: 7.366.714-3</b>
<b>DOMICILIO</b>	<b>: ANTONIO BELLET 292, OFICINA 101- PROVIDENCIA</b>
<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	<b>: racevedo@rac-chile.cl</b>

### **ANTECEDENTES GENERALES Y CONSENTIMIENTO INFORMADO. CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO:**

Los presentes términos y condiciones de uso (en adelante las “condiciones de uso”), se aplican en el Sitio Web **[www.racasistencia.cl](http://www.racasistencia.cl)** y a cualquier aplicación que actualmente o en el futuro pueda derivar de este sitio.

El acceso a y/o uso de la información, contenido y servicios que el Sitio Web pone a disposición del Usuario, quedará sujeto a las siguientes condiciones de uso:

- a) Por el sólo hecho de acceder al Sitio Web, el Usuario declara haber leído y aceptado previamente y sin reservas a todos y cada uno de los términos, condiciones y estipulaciones de las presentes Políticas Generales.
- b) En caso que el Usuario no esté de acuerdo con la totalidad de lo establecido en estas condiciones de uso, deberá abstenerse acceder a los servicios provistos por la Página. En virtud de lo anterior, el simple acceso a la Página importará aceptación expresa e irrevocable, y sin reserva, de los términos y condiciones de uso de la misma.
- c) El Usuario entiende y acepta que las condiciones de uso pueden ser unilateralmente modificadas en cualquier momento, sin notificación o autorización previa del Usuario y a su solo arbitrio por el Administrador, renunciando al ejercicio de cualquier acción destinada a formular reclamos por dichas modificaciones, adaptaciones y/o actualizaciones.
- d) Es responsabilidad del Usuario consultar y conocer las condiciones de uso del Sitio Web, con el fin de comprobar si existen actualizaciones, modificaciones o reformas a las mismas. Si el Usuario continúa utilizando el Sitio Web tras la publicación de modificaciones, se entenderá que las acepta expresa e irrevocablemente las mismas.
- e) El acceso y/o la utilización de ciertos servicios ofrecidos al Usuario en el Sitio Web se encuentran sometidos a condiciones particulares que, según los casos, sustituyen, completan y/o modifican estas condiciones de uso generales.
- f) El Usuario expresamente autoriza al Administrador para ceder los derechos y obligaciones establecidas bajo estas condiciones de uso, ya sea, a un tercero extraño o a una persona relacionada como asimismo para incorporar menciones, auspicios, promociones, avisos, publicidad de cualquier tipo.
- g) El Usuario acepta que el Administrador le envíe información relevante relativa al Sitio Web y/o beneficios de marketing, como cualquier otra que estime de interés.
- h) El Administrador se reserva el derecho de mantener publicidad y/o enviar mensajes preventivos a través del banner inferior de la Aplicación, en su Versión Gratuita y Full Pagada o en el que libremente determine para tal efecto.

## **CLÁUSULAS:**

### **I.- RELATIVO A SU USO**

El Usuario se obliga a utilizar el presente Sitio Web de buena fe, de forma diligente y adecuada, sin incurrir en acciones que puedan ser consideradas indebidas, ilícitas o ilegales, que infrinjan los derechos, imagen, patrimonio del Administrador de sus clientes, prestadores o de terceros en general, no haciendo uso indebido, doloso o fraudulento de la información ni de los contenidos existentes en el Sitio.

### **II.- RELATIVO A LA INFORMACION QUE SE INGRESA**

El **Administrador** no se responsabiliza por el ingreso incorrecto o indebido de información relativa a nombres, identificaciones, vehículos, direcciones, teléfonos, contactos y direcciones de correo electrónico en su Sitio Web.

El Usuario no puede utilizar una dirección falsa de correo electrónico, suplantar a cualquier persona o entidad, o de otra manera inducir a un error o engaño en cuanto a la procedencia de un servicio u otro contenido. El Administrador se reserva el derecho de eliminar o editar dicho contenido, sin ulterior responsabilidad.

### **III.- RELATIVO A LAS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS A SER PRESTADOS POR RUTA & ASISTENCIA CLUB (RAC)**

**RAC**, por si o por intermedio de colaboradores, otras empresas o contratistas, prestará los servicios ofrecidos de acuerdo a los términos y condiciones descritos en su Sitio Web, y que sean aceptados por el Usuario a través del formulario de contratación específico de cada uno de dichos servicios.

En ese sentido, para hacer uso de éstas prerrogativas, el Usuario acepta expresamente que el servicio prestado constituye una obligación de medios y no de resultados, por lo que el Administrador queda eximido de toda y cualquier responsabilidad derivada de casos fortuitos, fuerza mayor, y/o eventos accidentales, imponderables, irresistibles y/o imprevistas de origen ajeno o externo al ámbito de su acción, y que eventualmente puedan impedir, obstruir o perturbar el normal desarrollo de la ejecución de los servicios contratados por el Usuario.

Asimismo, **RAC** queda eximido de toda y cualquier responsabilidad derivada de eventuales condiciones de funcionamiento anormales y pre-existentes en el vehículo objeto de la atención al momento de la contratación del servicio, y que sean causa directa o indirecta de la incidencia por la cual el Usuario realizó la contratación de alguno de sus servicios, como también queda liberada de toda responsabilidad por daños ocasionados en los servicios a prestar con motivo de intervenciones, aperturas, perforaciones y otros, realizadas a solicitud y bajo supervisión directa o delegada del Usuario.

Los servicios que el Administrador pone a disposición del Usuario son los siguientes:

- a) **Servicios de intervención mecánica:** Proporcionar asistencia de emergencia y/o auxilio mecánico en las situaciones imprevistas surgidas como consecuencia de una avería o accidente que afecte el vehículo identificado por el Usuario en el Sitio Web, que impidan su normal desplazamiento. La ejecución de dichas prestaciones, en los términos y condiciones establecidas en el Sitio Web, tiene como fin facilitar las condiciones que permitan que el vehículo identificado por el Usuario en el Sitio Web recupere su capacidad autónoma de desplazamiento y bajo ningún punto de vista corregir la causa final o basal directa o indirecta de la avería o accidente. En consecuencia, el servicio no necesariamente considera la reparación de la avería sino simplemente cumplir con el objetivo de dotar al vehículo, siempre que técnicamente y con los recursos de que dispone

el equipo en terreno lo permitan, de la autonomía necesaria para desplazamiento de emergencia respectivo.

La prestación de servicios no excederá de 45 minutos presenciales de mano de obra, en el lugar donde se haya producido el hecho, quedando excluido de esta prestación, todo costo de accesorios, piezas o partes de recambio que fuera necesario sustituir (salvo el servicio de "venta de baterías").

**b) Servicio de Revisión Técnica Express:**

Proporcionar los servicios de un conductor autorizado para que realice por mandato y con autorización del Usuario, la conducción del vehículo identificado por el Usuario en el Sitio Web , desde su domicilio o el lugar que determine directamente a la planta de revisión técnica clase B (1) que libremente se determine, para la tramitación de la revisión técnica obligatoria, para posteriormente realizar la correspondiente devolución del vehículo en cuestión en el domicilio o destino solicitado por el Usuario.

El Usuario del servicio deberá proveer de las condiciones y documentación necesarias para gestionar la revisión técnica, a saber, permiso de circulación, revisión técnica vigente, seguro obligatorio y registro de inscripción. Si el vehículo tuviera la revisión técnica vencida, el Usuario asume toda responsabilidad por toda infracción a la Ley de Tránsito y eventual incautación del vehículo.

El presente servicio no garantiza que el vehículo sea aprobado en la revisión técnica, quedando dicha situación supeditada al resultado de la señalada inspección.

Este servicio se entregará previa solicitud y autorización del dueño del vehículo a conducir, para lo cual la conversación en la que se contemple esta solicitud será objeto de grabación. Las partes acuerdan que dicha autorización será de carácter consensual constituyendo la instrucción verbal autorización y mandato suficiente para que el Administrador ejecute el servicio. El Usuario autoriza expresamente para utilizar la señalada grabación como medio de prueba válido en cualquier proceso administrativo o judicial donde se impetre su responsabilidad. Asimismo, el Usuario autoriza expresamente al Administrador para conservar el audio de la grabación en forma indefinida.

Por otro lado, el Administrador queda facultado para hacer registros visuales, fotográficos, videos, en cualquier soporte, con el objeto de constatar el estado efectivo del vehículo al momento de recibirlo, dejando constancia de los daños visibles pre-existentes del vehículo, artículos y accesorios que lo componen. Para dicho efecto el Usuario deberá suscribir un Registro de Prestación de Servicio (RPS). El Usuario autoriza expresamente al **RAC** para utilizar los señalados registros como medio de prueba válido en cualquier proceso administrativo o judicial donde se impetre su responsabilidad. Asimismo, el Usuario autoriza expresamente para conservar dichos registros en forma indefinida.

Condiciones y restricciones del servicio:

Objeto del servicio	Vehículo registrado en formulario con 15 o menos años de antigüedad.
Zona territorial del servicio	Todas las comunas de la Región Metropolitana, salvo las comunas de San José de Maipo, Pirque, Buin, Calera de Tango, Paine, Colina, Lampa, Til Til, Melipilla, Alhué, Curacaví, María Pinto, San Pedro, Talagante, El Monte, Isla de Maipo, Padre Hurtado y Peñaflor.
Horario del servicio	Lunes a viernes, de 8:00 a 17:00 horas.
Tiempo máximo de espera chofer	Máximo 15 minutos.
Solicitud previa mínima / agendamiento	7 días corridos.

(1) **RAC** determinará la planta de revisión técnica a la cual será llevado el vehículo, priorizando la PRT más cercana al domicilio del cliente.

**c) Servicio de Conductor Preventivo:**

En caso que el Usuario esté o prevea que estará imposibilitado para conducir el vehículo por ingesta de alcohol o drogas sujetas a control de la autoridad, involucrando con ello riesgo de accidente, **el RAC** proporcionará, un conductor para conducir el vehículo, con o sin sus ocupantes, hasta su domicilio habitual.

Este servicio se entregará previa autorización del dueño del vehículo a conducir, para lo cual se dejará grabada la solicitud y dicho salvoconducto, otorgando el Usuario idénticas autorizaciones en relación a la grabación señalada en la letra precedente. Por otro lado, se dejará constancia de los artículos y/o daños pre-existentes del vehículo, al momento de ser recibido para su conducción, en el correspondiente Registro de Prestación de Servicio (RPS) y en el caso de existir daños se procederá a tomar fotografías de los mismos.

Condiciones y restricciones del servicio:

Objeto del servicio	Vehículo registrado en formulario con 15 o menos años de antigüedad.
Ámbito territorial del servicio	Servicio disponible sólo en la Región Metropolitana para servicios dese y hacia las siguientes comunas: Las Condes, Vitacura, Huechuraba, Providencia, Macul, La Reina, Ñuñoa, La Florida, Puente Alto, San Ramón, La Cisterna, La Granja, San Miguel, El Bosque, Maipú, San Bernardo, Lo Espejo, Pudahuel, Santiago Centro y Quilicura
Destinos incluidos	1 origen, 1 destino.
Horario del servicio	Continuado.
Duración máxima del servicio	60 minutos. Este tiempo se contabilizará desde el retiro del vehículo y su depósito en el lugar de destino.
Tiempo máximo de espera chofer	15 minutos.
Solicitud previa mínima / agendamiento (1)	12 horas.
Tarifa por Km. en exceso de servicio	\$ 900 IVA incluido por km. adicional en exceso de 20.
Tarifa por destino adicional	\$ 20.000 IVA incluido
Tarifa por minutos en exceso de servicio	\$ 2.500 IVA incluido cada 15 minutos o fracción.

Fechas excluidas en el servicio	Fiestas Patrias (18 y 19 septiembre), Navidad (24 y 25 diciembre) y Año Nuevo (31 diciembre y 1 enero), incluyendo festivos adicionales que se agreguen a las mismas.
---------------------------------	---

(1) Servicios solicitados con la anticipación mínima están sujetas a disponibilidad horaria de conductores.

**d) Servicio de arriendo de vehículos:**

**RAC** suministrará al Usuario un vehículo de arriendo de la categoría y por la cantidad de días contratados, con kilometraje ilimitado y seguros (deducible máximo de UF 15), quien deberá ajustarse a las condiciones particulares de arriendo de la empresa de Rent a Car que libremente determine el **RAC**, tales como la entrega de una garantía (Voucher de Tarjeta de Crédito Bancaria); pago por uso diario del "Tag", combustible y cualquier otro concepto que este asociado al uso del vehículo en arriendo.

**e) Servicios de Asistencia en Viaje y Transporte Privado de Pasajeros:**

Para los efectos de la oferta y prestación de estos servicios; el sitio web de **RAC** cumple un rol de mero facilitador, derivando mediante un link o vínculo electrónico, el flujo de consultas on line que reciba en su sitio, a los sitios web de las empresas **Cardinal Servicios Integrales S.A. y RAC Móviles S.A.**, en las cuales se entrega toda la información relativa a términos y condiciones para la contratación y prestación de los servicios consultados, y todos sus aspectos asociados.

El hecho que el Usuario continúe con la navegación en los sitios web **de Cardinal Servicios Integrales S.A. y RAC Móviles S.A.** después de haber sido derivados desde el sitio web de **RAC** mediante el link o vínculo antes mencionado; se entenderá como una aceptación explícita a dicha a derivación, liberando a **RAC** de toda responsabilidad por los efectos posteriores que pudiesen derivarse para si en la contratación y prestación de los servicios ofrecidos por dichas empresas.

**IV.- RELATIVO A LAS COMUNICACIONES**

La información proporcionada por el Usuario para los efectos de la coordinación y prestación del servicio requerido y que deba ser difundida por el Administrador, sociedades relacionadas y/o dependientes, a través de publicaciones, correos electrónicos, conversaciones, entre otros medios; será considerada como información comercial y están siempre sujetos a los Términos y Condiciones aceptados por el Usuario durante la contratación de su servicio.

**V.- RELATIVO A LA REVOCACIÓN UNILATERAL DE SERVICIOS**

El Usuario que adquirió el servicio, se obliga revocar o dejar sin efecto, su solicitud de servicios con una anticipación no inferior a 240 minutos contadas desde el inicio de la prestación por parte del **RAC**.

Las solicitudes de revocación unilateral de los servicios por parte del Usuario tendrán un costo mínimo equivalente al 20% del precio del servicio específico, correspondiendo este pago a una pena o evaluación convencional y anticipada de perjuicios derivados de la retractación del Usuario.

En ningún caso se aceptarán revocaciones de solicitudes servicio realizadas dentro de las 4 horas anteriores al inicio de la prestación del **RAC**, revocaciones de contrataciones de servicios identificados como "Emergencia en Ruta" en el formulario de contratación o revocaciones de solicitudes de servicios ya iniciada su prestación, de acuerdo a los términos expresados en el formulario de contratación del Servicio (salvo los eventos previstos en el

contrato de arrendamiento de vehículo con la empresa Rent a Car consignada en la letra d) del acápite III del presente instrumento.

#### **VI.- MEDIOS DE PRUEBA**

Las partes acuerdan que los documentos, archivos y, en general, los registros computacionales del Sitio Web y sus servicios, constituirán prueba suficiente de la utilización y/o realización de operaciones en el mismo.

#### **VII.- CONDICIONES DE ACCESO**

En cualquier momento, y sin previo aviso, el Administrador se reserva el derecho a:

- a) Clausurar o suspender el Sitio Web, libremente y en cualquier momento, sin notificación ni aviso al Usuario, sin perjuicio de cumplir cabalmente los servicios ya contratados.
- b) Modificar, suspender, poner fin al acceso a parte o a la totalidad del Sitio Web.

El Usuario renuncia expresamente al ejercicio de cualquier acción legal y/o administrativa derivada de los supuestos e hipótesis contenidos en las letras precedentes.

El Usuario entiende y acepta que el Administrador no es responsable de la imposibilidad en el uso del servicio, de la demora en la obtención de la información, fracaso al guardar la información, interferencia en la comunicación o cualquier otra dificultad, error u omisión derivada de problemas de telecomunicaciones, accesos informáticos, condiciones técnicas del equipo o dispositivo del Usuario o sistemas computacionales o remotos, cualquiera sea la causa que los ocasione.

El Usuario deberá utilizar los procedimientos y/o medios de seguridad, identificación e integridad que el Administrador ha implementado o ponga en uso en el futuro, y que pudieren estar asociados a los elementos requeridos para su utilización.

El Usuario declara y acepta que el Administrador no puede garantizar la disponibilidad, y/o continuidad del servicio y declara conocer que por o a través del Sitio Web no necesariamente satisfará los requerimientos tenidos en vista por el Usuario para ingresar al mismo.

#### **VIII.- CONFIDENCIALIDAD, PRIVACIDAD Y SEGURIDAD**

El Administrador declara que ha tomado las medidas necesarias en sus procedimientos y sistemas para procurar la confidencialidad de los datos ingresados por el Usuario al Sitio Web.

#### **IX.- SEGURIDAD**

Al utilizar el Sitio Web el Usuario comprende y acepta que las transferencias por Internet nunca son del todo privadas o seguras. Reconoce que cualquier mensaje o información que envíe al Sitio Web podría ser leído o interceptado por terceros, a pesar de que aparezca un aviso especial de que una operación en concreto está encriptada.

#### **X.- RESPONSABILIDAD**

Esta aplicación tiene como propósito proporcionar información general, no está destinada para ser utilizada en ninguna disputa, reclamo, acción, proceso o consejo legal.

Para encontrar descripciones formales de carácter normativo o legal se sugiere al Usuario consultar ante el organismo estatal correspondiente.

El Usuario expresamente acepta que responderá por todos los daños y perjuicios de toda naturaleza que el Administrador, sufra como consecuencia de cualquier incumplimiento de cualquiera de las obligaciones establecidas en estas condiciones de uso.

El Usuario libera expresamente al Administrador de toda responsabilidad por las siguientes situaciones:

- a) Fallas de software y sistemas operativos que puedan afectar el funcionamiento del Sitio Web.

- b) Fallas en los medios de pagos establecidos.
- c) Evento de caso fortuito o fuerza mayor.
- d) Actos de autoridad futuros que prohíban, limiten o restrinjan el servicio.
- e) Modificaciones normativas o reglamentarias que afecten el servicio.
- f) Insuficiencia tecnológica de los dispositivos del Usuario para el uso del Sitio.

En virtud de lo anterior, el Usuario libera expresamente al Administrador de toda responsabilidad derivada de los eventos descritos precedentemente, renunciando al ejercicio de cualquier acción legal y/o administrativa en contra del Administrador, sus directores, gerentes, socios y colaboradores. Del mismo modo, el Usuario renuncia expresamente a cualquier acción legal destinada al cobro de compensaciones, indemnizaciones o reparaciones de cualquier naturaleza derivadas de eventuales o supuestos daños o perjuicios causados como consecuencia del uso del Sitio Web.

#### **XI.- ALCANCE DE LA RESPONSABILIDAD**

Se deja expresa constancia que en el evento de establecerse responsabilidad del Administrador por cualquier incumplimiento las partes fijan a título de pena o evaluación convencional, anticipada y única de perjuicios, la suma equivalente al monto del pago único efectuado por el Usuario por el servicio contratado, siendo esta compensación incompatible con cualquier otra indemnización, pena, multa o compensación, general o especial.

#### **COMUNICACIONES**

Cualquier comunicación que deba hacerle al Administrador, deberá hacerla el Usuario enviando correo electrónico a: [racevedo@rac-chile.com](mailto:racevedo@rac-chile.com)

#### **COMPETENCIA**

La legislación aplicable será la de la República de Chile.

El Usuario y el Administrador fijan su domicilio en Santiago de Chile, y por este acto se someten a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia.

La ilegalidad, invalidación y/o nulidad de alguna o algunas de las cláusulas contenidas en estas condiciones de uso no invalidará o anulará las demás.