

## Términos y condiciones aplicación digital

### “CHIPER”

Fecha: (---) de junio de 2023

A continuación, se establecen los términos y condiciones generales (“Términos y Condiciones”) que regulan el acceso en Chile y uso por parte de los usuarios (en adelante e indistintamente “Usuarios”, “Clientes” o “Consumidores”) de la aplicación digital móvil “**CHIPER**” (en adelante “la Plataforma”), que consiste en una aplicación para celulares y dispositivos móviles administrada y de propiedad de **COMERCIALIZADORA Y ABASTECEDORA DIGITAL SpA., RUT 77.733.351-8**, domiciliada en El Bosque Norte, 211, Las Condes, Santiago (en adelante indistintamente “CAD” o la “Empresa”).

Todos los actos, contratos, interacciones y actividades realizadas a través de la Plataforma, así como el uso de la Plataforma y la aplicación de estos Términos y Condiciones, se someterán a las leyes de la República de Chile, en particular la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada. En consecuencia, todas las visitas, suscripciones, contratos y otros que realicen sus Usuarios a través Plataforma, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento, así como sometidas a dicha legislación. Sin perjuicio de lo anterior, podrá requerirse a

los Usuarios aceptar nuevos términos y condiciones asociados a ciertos servicios que se ofrezcan a través de la Plataforma y que requieran de una regulación particular, sobre todo cuando estos sean ofrecidos por o en conjunto con personas jurídicas distintas de CAD. En estos casos, los presentes Términos y Condiciones seguirán rigiendo para el uso de la Plataforma en general, y los términos y condiciones especiales para cada servicio, regirán de forma específica para el respectivo servicio.

La aceptación de estos Términos y Condiciones en ningún caso implica que los Usuarios renuncien a los derechos y acciones que la normativa de protección al consumidor y de protección de datos personales antes citadas les otorgan.

Todo lo anterior, según las definiciones, alcances, términos y condiciones que se indican más abajo.

## **1. Objetivo de la Plataforma**

La Plataforma es una Aplicación digital administrada por CAD y disponible para descargas de manera gratuita en “Google Play Store” y “Apple App Store” para sistemas operativos Android y iOS respectivamente.

Ésta tiene como propósito facilitar el proceso de reabastecimiento de distintos almacenes y tiendas de conveniencia. A través de la Plataforma los Usuarios elijen los productos que desean adquirir y realizan la respectiva compra.

Para lo anterior, los Usuarios son puestos en contacto con productos y servicios de consumo masivo de las siguientes categorías: **a)** Productos de corta duración, esto es bienes de consumo perecederos cercanos a su fecha de vencimiento o expiración; **b)** Productos de saldos de Temporada, esto es

bienes no perecederos o de larga duración que, habiendo sido producidos en respuesta a una demanda transitoria, resultan ser ofrecidos fuera de su ciclo ordinario de comercialización; y, **c)** Productos de línea, esto es bienes de consumo perecederos y no perecederos, que los consumidores pueden encontrar en las mismas condiciones a través de canales tradicionales de distribución, tales como almacenes de cadena, entre otros. Todos ellos (en adelante los “productos y servicios”), son propiedad de CAD.

Los Clientes pueden realizar su pedido de reabastecimiento en línea a través de la Plataforma y pagar contra la recepción de los productos mediante Tarjetas de Crédito, Débito, efectivo, cheque, y cualquier otro medio de pago autorizado.

El radio de despacho será debidamente informado en la Plataforma. El Cliente debe indicar la ubicación de manera previa a realizar su pedido el que no se procesará si se encuentra fuera del radio.

Mediante la Plataforma, el Usuario puede además acceder a beneficios o promociones debidamente informados, revisar su historial de compras, revisar el estado de sus pedidos.

## **2. Libertad del Usuario**

Las descargas y visitas de un Usuario a la Plataforma, sin efectuar transacciones ni realizar ningún tipo de actuación a través de ella, son voluntarias y, en ningún caso, le impondrá alguna clase de obligación. Los Usuarios sólo contraerán obligaciones cuando expresen, mediante actos positivos y de forma inequívoca, la voluntad de contratar los servicios y utilizar

alguna de las funcionalidades provistos por la Plataforma, del modo regulado en estos Términos y Condiciones.

### **3. Proceso de Registro**

Para acceder a la Plataforma, ésta debe ser descargada en un dispositivo que cumpla con las características y especificaciones técnicas que permita su conexión a la red Internet y la posterior descarga de la Plataforma.

Una vez descargada la Plataforma en su celular o cualquier otro dispositivo móvil que cumpla con los requisitos ya indicados, los Usuarios, para utilizarla deben:

1. Tener al menos 18 años de edad, contar con una cédula de identidad chilena o para extranjeros válida (RUT), y domicilio en Chile.
2. Registrarse como Usuario, completando el formulario de registro (el “Registro”), con sus datos personales tales como nombre completo, dirección de correo electrónico y número de teléfono, y RUT, los cuales son necesarios para el uso de la Plataforma (los “Datos Personales”). El Usuario asume el compromiso de indicar en el Registro sus Datos Personales de manera exacta, precisa y verdadera, así como también la obligación de actualizar sus Datos Personales cada vez que ocurra una modificación de los mismos.
3. Leer y aceptar los presentes Términos y Condiciones y la Política de Privacidad de CAD y el grupo de empresas al que pertenece. Puede consultar la Política de Privacidad en el siguiente enlace [www.chiper.cl](http://www.chiper.cl) El Usuario no podrá hacer uso de la Plataforma sin haber aceptado

expresamente estos Términos y Condiciones y la mencionada Política de Privacidad.

4. Entregar datos e información relacionada el local que pretende reabastecer.

#### **4. Credenciales de acceso e información proporcionada por el Usuario**

Una vez registrado, el Usuario dispondrá de un identificador (Celular) y de una clave que le permitirán el acceso personalizado, confidencial y seguro a la Plataforma.

El Cliente tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en la Plataforma. Asimismo, el Usuario está obligado a mantener la confidencialidad de su clave de acceso, la que es de uso personal e intransferible. El Usuario no podrá autorizar a terceros a utilizar su cuenta en la Plataforma ni podrá ceder o transferir de otro modo su cuenta en la Plataforma a ninguna persona o entidad.

Todos los antecedentes que el Usuario ha proporcionado, o que en el futuro proporcione a la Empresa para los efectos del proceso de enrolamiento en el Plataforma y la utilización de la Plataforma deberán ser ciertos, fidedignos, completos y precisos, y no deben omitir ningún hecho, información, dato o aclaración que, de haberse declarado o informado en la forma exigida por estos Términos y Condiciones, hubiesen podido incidir de forma sustancial en la creación del Usuario en el Plataforma, o en la ejecución de los actos, contratos, interacciones o actividades que ésta permite.

El Usuario autoriza desde ya a la Empresa para que ésta, sea de forma directa o indirecta, verifique la veracidad y exactitud de la información y antecedentes provistos por el Usuario, con estricto apego a la Política de Privacidad mencionada en el punto 2 anterior y a toda normativa de protección de datos personales que resulte aplicable.

## **5. Uso de la Plataforma. Usos Aceptables y Requisitos.**

El Usuario se obliga a utilizar la Plataforma conforme a estos Términos y Condiciones, las Políticas de Privacidad y todo otro documento o declaración que acceda, complemente o modifique los anteriores, y que sean aceptados por el Usuario.

El uso permitido de la Plataforma está limitado estrictamente al uso en el celular o dispositivo móvil del Usuario con el fin de contratar los servicios y valerse de las funcionalidades que la Empresa ofrece en beneficio de sus clientes.

El Usuario se obliga a no usar la Plataforma con el propósito de extraer información por vías automatizadas de carácter robotizado, sea mediante *bots*, *webcrawlers*, procedimientos de *screen scrapping*, u otra clase de mecanismo de extracción o volcado de información, diferente de aquellos autorizados por la Empresa– sea de forma expresa o a través de las restricciones contenidas en un archivo de protocolo de exclusión de robots (*robots.txt*) – o provistos por ésta o que, de tiempo en tiempo, pueda disponer especialmente para tales efectos.

Asimismo, el Usuario se obliga a abstenerse de ejecutar actividades en la Plataforma que impliquen el uso de procedimientos automatizados de extracción de información en la medida que: (i) la extracción implique la realización de visitas, consultas u otra clase de actividades de recuperación de información de manera intensiva, entendiéndose por tales actividades aquellas que involucren un impacto significativo en las métricas de tráfico de los servidores y sistemas que dan soporte a la Plataforma, y que puedan comprometer la estabilidad y continuidad de funcionamiento del mismo, sea de forma total o parcial; (ii) las actividades de extracción comprometan o puedan comprometer la seguridad de la Plataforma y de los datos en él contenidos; o (iii) se trate de actividades relacionadas con la extracción o el intento de extracción no autorizada de datos personales de otros Usuarios, de elementos de identificación o de autenticación de medios de pagos empleados en la Plataforma o de cualquier otra información que, por su naturaleza, no esté disponible sin previa autorización de su respectivo titular.

El Usuario sólo podrá utilizar la Plataforma con fines legítimos. La Empresa rechaza el uso de la Plataforma para efectuar operaciones que tengan por finalidad, o cuyo resultado sea, infringir cualquier ley de la República de Chile o de cualquier otra jurisdicción. Así, en el uso de la Plataforma el Usuario se compromete a utilizar los Servicios con estricta sujeción a la legislación vigente, en especial evitando incurrir en transacciones fraudulentas.

La Empresa podrá bloquear o eliminar, las cuentas de aquellos Usuarios que no hagan un uso aceptable de la Plataforma en los términos recién descritos,

que infrinja estos Términos y Condiciones, o respecto de las cuales exista sospecha fundada de un uso contrario a la ley. Dicha limitación producirá sus efectos de inmediato, sin perjuicio de que CAD comunicará de la decisión de bloqueo o eliminación de la cuenta al Usuario a la brevedad posible, no más allá de 10 días corridos desde efectuada la eliminación o el bloqueo. En cualquier caso, el Usuario podrá presentar los antecedentes o explicaciones que estime conveniente a CAD desde el aviso referido, y a través de los canales de atención indicados en estos Términos y Condiciones.

Asimismo, y en caso de ser procedente, la Empresa podrá ejercer cualquier acción legal tendiente a perseguir la infracción de cualquier norma por parte del Usuario, así como para perseguir la indemnización de todo perjuicio que CAD sufra a consecuencia de lo anterior.

## **6. Participación en la Plataforma**

Los Usuarios, en el contexto de las interacciones, comentarios o contenidos que eventualmente se puedan proporcionar en la Plataforma con ocasión de la utilización de sus funcionalidades y servicios, se abstendrán de realizar cualquier acto, comentario, o material audiovisual, o cualquier otro contenido de discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo, orientación o identidad sexual, edad, capacidad física, estado de salud, opiniones políticas, origen social o étnico, nacionalidad, estado civil o cualquier otra categoría o circunstancia proscrita por las leyes y normativa contra la discriminación, en especial por la Ley N°20.609.

La Empresa podrá bloquear o eliminar cuentas de Usuarios que realicen actos de discriminación como los recién descritos, en cuyo caso se notificará de la decisión de bloqueo o eliminación al Usuario a la brevedad posible, en un plazo máximo de 10 días corridos desde realizado el bloqueo o eliminación.

## **7. Servicios – compra de productos:**

En la Plataforma, se informará del proceso que el Usuario debe seguir para realizar la compra. Antes de confirmar el pedido, se llevará a efecto un proceso de validación, conforme al cual se verificarán los datos del Cliente y la recolección de los productos del pedido en base al stock disponible, posteriormente se procederá al envío de la confirmación al Cliente vía correo electrónico, concluyendo con el despacho de su pedido. La boleta o factura será entregada al Usuario al momento de entrega de los productos, luego de efectuar el pago presencial.

Para proceder a la compra, el Usuario debe:

- Encontrarse debidamente registrado en la Plataforma, habiendo aceptado los presentes Términos y Condiciones y la Política de Privacidad;
- Seleccionar los productos que desea comprar y agregarlos a su carro de compras virtual;
- Acceder al carro de compras virtual;
- Completar información de despacho;
- Seleccionar tipo de envío;

- Antes de proceder a confirmar el pedido se desplegará en la pantalla un resumen de la venta, indicando información relacionada con:
  - La descripción de los productos agregados al carro;
  - Su precio;
  - Tiempo de despacho (máximo 24 hrs).

Verificado el pedido se enviará al Cliente la confirmación de recepción del mismo en la Aplicación indicando el detalle de los productos, precios, número de pedido y ventana horaria de entrega.

El Cliente recibirá mediante correo electrónico notificaciones que indicarán el estado de su pedido. Una vez que se le informe que dicho pedido se encuentra en camino el Usuario podrá hacer seguimiento al despacho.

No se venderá bebidas alcohólicas ni tabaco a menores de 18 años ni a los Usuarios cuyo local no cuente con las autorizaciones correspondientes.

## **8. Descuentos**

CAD, a través de la Plataforma, puede poner a disposición de sus Usuarios, códigos de descuentos que podrán ser usados durante el proceso de compra de los productos en la Plataforma.

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.

## **9. Stock**

La Empresa dispondrá de todos sus esfuerzos para informar al Usuario sobre la falta de stock de un producto en forma previa a finalizar el pedido. Nunca se le facturará por un producto fuera de stock.

## **10. Despacho y entrega:**

El despacho y entrega de los productos comprados a través de la Plataforma se rigen por las condiciones de despacho seleccionadas por cada Usuario en la misma.

La determinación del lugar de envío depende exclusivamente del Usuario.

El Cliente no debe recibir o aceptar ningún producto que no corresponda a lo comprado o cuando el empaque venga deteriorado, debiendo solicitar a la persona que despacha que el producto sea devuelto al proveedor.

El Usuario debe revisar los productos al momento del despacho. Una vez que ha procedido a pagar los mismos se entenderá que está conforme con ellos.

En caso de que no exista una persona que reciba conforme los productos comprados a través de la Plataforma, estos volverán al centro de distribución que corresponda y se procederá a anular el pedido.

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

## **11. 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 encargado mediante la Plataforma.

Lo anterior, en la medida que la naturaleza del producto adquirido permita hacer efectivo dicho derecho. 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 en horario hábil con el área de servicio al cliente mediante el envío de correo electrónico a la casilla [contacto@chiper.cl](mailto:contacto@chiper.cl), informando sobre su intención de hacer efectivo su derecho de retracto.

De igual forma, podrá comunicarse en cualquier horario al número de teléfono (56) 800200354 que aparece informado en la página web. De este modo, CAD se compromete a tener canales de información que sean fácilmente accesible para los consumidores para que puedan ejercer sus derechos de manera correcta y eficiente.

El Cliente deberá coordinar con CAD la restitución del producto en buen estado. CAD verificará el estado del producto amparado por el derecho de retracto y tendrá un plazo de 10 días hábiles, desde la recepción del producto, para comunicar al Consumidor sobre el resultado de su solicitud, y solicitarle al Cliente que efectuó la compra del producto objeto del retracto indicar los datos

de la cuenta bancaria en la cual desea recibir la devolución del dinero en caso de ser acogida.

Desde recibidos los datos para efectuar la transferencia del dinero, CAD tendrá un plazo de 5 días hábiles para realizar la devolución por el total pagado por el producto objeto del retracto. Es responsabilidad del Cliente informar oportunamente a CAD los datos bancarios para efectuar dicha transferencia.

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.

## **12. Política para el ejercicio del derecho legal de Garantía legal**

Los reclamos de Clientes que hayan comprado o adquirido productos en la Plataforma que adolezcan de defectos en su cantidad o calidad 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”.

**A. Artículo 19 Ley 19.496: Derecho de garantía legal del consumidor en caso de 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 Plataforma y que adolezcan de los defectos indicados en la suma de este punto, tiene derecho a elegir entre:

- i) Reposición del producto (previa restitución del bien adquirido);

- ii) Bonificación de su valor en la compra de otro producto;
- iii) 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 Plataforma. 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 de 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 Cliente podrá optar por alguna de las siguientes alternativas:

- i) Reparación gratuita del bien;
- ii) Reposición o cambio del producto (Previa restitución del bien adquirido);

- iii) 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 Plataforma. 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.

Los derechos recién descritos se ejercen sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados.

### **C. Procedimiento para el ejercicio del derecho de garantía legal.**

Para poder ejercer esta garantía, tanto para los casos señalados anteriormente en las letras “A” y “B”, el Cliente deberá tomar contacto en horario hábil con el área de servicio al cliente mediante el envío de correo electrónico a la casilla [contacto@chiper.cl](mailto:contacto@chiper.cl), informando sobre el desperfecto del producto y comunicando su opción según las alternativas referidas anteriormente, dependiendo del defecto alegado por parte del Usuario.

De igual forma, podrá comunicarse en cualquier horario al número de teléfono (56) 800200354 que aparece informado en la página web. De este modo, CAD se compromete a tener canales de información que sean fácilmente accesible para los consumidores para que puedan ejercer sus derechos de manera correcta y eficiente.

CAD retirará el producto del local del Cliente en donde lo hubiese despachado, en un plazo no mayor a 10 días hábiles desde que el Usuario ha tomado contacto para ejercer la garantía legal.

Luego, la Empresa verificará el estado del producto amparado por la garantía legal y tendrá un plazo de 3 días hábiles, desde el retiro del producto, para comunicar al Cliente sobre el resultado de su solicitud, solicitarle indicar la alternativa escogida e indicar los datos de la cuenta bancaria en la cual desea recibir la devolución del dinero en caso que haya escogido dicha opción. En cualquier caso, todo Usuario contará con una alternativa adicional que consiste en la entrega de un Boucher con saldo a favor para ser canjeado en su próximo pedido.

En caso que el Cliente haya escogido la devolución del dinero, desde recibidos los datos para efectuar la transferencia del dinero, CAD tendrá un plazo de 10 días hábiles para realizar la devolución del total pagado por el producto objeto de la garantía, incluyendo el costo del envío. Es responsabilidad del Cliente informar oportunamente a CAD los datos bancarios para efectuar dicha transferencia, una vez que éstos le sean solicitados.

En caso que el Cliente haya optado por la reparación o reposición del bien objeto de la garantía, la Empresa tendrá un plazo de 10 días hábiles desde comunicado el resultado de la solicitud para cumplir con dichas alternativas y enviar el nuevo producto en caso que corresponda.

En los demás casos, CAD tendrá un plazo de 10 días hábiles desde comunicado el resultado de la solicitud, para cumplir con la alternativa escogida por el Usuario.

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.

#### **D. Requisitos para la procedencia del ejercicio del derecho de garantía legal.**

- i. 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. CAD tendrá que analizar el estado del producto y verificará si este hecho es imputable a la Empresa.
- ii. En todos los casos, el Cliente 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 la Plataforma sólo podrán ser devueltos en ejercicio de la garantía legal conforme al procedimiento recién descrito.

### **13. Cambios**

Los productos comprados a través de la Plataforma 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**.

#### **14. Responsabilidad y limitación de garantías**

La Empresa ofrece la Plataforma al Usuario, tal y como es, sin ninguna garantía sobre su ejecución. Salvo que la ley aplicable y la autoridad competente dispongan lo contrario, la Empresa no garantiza ni asegura que la Plataforma funcionará de forma ininterrumpida, libre de ataques de terceros o errores de conexión o de servicio prestados por terceros proveedores, sin perjuicio de que realizará sus mayores esfuerzos para mantener su continuidad y funcionamiento.

En la máxima extensión que permita la ley, todos los materiales descargados u obtenidos a través de la Plataforma corren de cuenta y riesgo del Usuario, y solo él es el responsable de cualquier daño a su celular o dispositivo móvil, y de los datos almacenados como resultado de tales descargas o uso de la Plataforma, incluyendo todas las reparaciones y costes de reemplazo.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa prestará su entera colaboración para evitar dichas situaciones o remediarlas en la máxima extensión posible.

CAD, se exime de toda responsabilidad ante la imposibilidad de cumplir con la entrega en tiempo y forma cuando ha sido imposible corroborar a través de medios posibles y razonables el lugar de entrega, por ejemplo, la dirección no existe o no corresponde al Usuario, cuando no haya nadie que recepcione los productos, el local de destino se encuentre cerrado o cuando el pedido no sea íntegramente pagado.

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

CAD, se exime de toda la responsabilidad asociados a productos fabricados y/o producidos por terceros, en todo lo que dice relación con la responsabilidad del fabricante.

La Empresa se exime de toda responsabilidad en el evento de estar imposibilitado de proveer el servicio debido a fuerza mayor o caso fortuito.

Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley, por lo que CAD será responsable en aquellos aspectos que le correspondan según la ley aplicable.

## **15. Canales de Atención**

Toda presentación, duda, consulta o reclamo relacionado con estos Términos y Condiciones y/o con los actos o contratos ejecutados o celebrados a través de la Plataforma, debe ser presentado a través de los siguientes canales de atención: Contact Center correo: [contacto@chiper.cl](mailto:contacto@chiper.cl), teléfono 800 200 354, formulario de contacto o chat en la página web [www.chiper.cl](http://www.chiper.cl), y Whatsapp al +56 9 6919 3778.

A través de la Plataforma, el Usuario podrá consultar sobre el estado de su cuenta en la Plataforma, su historial de transacciones y pedidos, si cuenta con algún cupón u otro tipo de beneficio y toda la información relacionada con su cuenta. En caso de que el Usuario estime que existe alguna inconsistencia entre el historial de transacciones y cualquier otra información asociada a su cuenta podrá contactar a CAD a través de los canales de atención ya expuestos, para indicar lo que estime pertinente, pudiendo exhibir los respaldos y comprobantes que justifiquen sus alegaciones.

## **16. Solución de Controversias**

Cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos Términos y Condiciones, y/o con los actos y contratos celebrados o ejecutados a través del Plataforma, será resuelta por y se someterá a la competencia de los Tribunales de Justicia que resulten competentes según las reglas de competencia establecidas en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores o la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada, según corresponda.

Lo anterior, sin perjuicio que los Usuarios puedan presentar reclamaciones a través de los canales de atención antes mencionados.

## **17. Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual de la Empresa**

Todos los contenidos incluidos en la Plataforma y su sitio web asociado, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente,

imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de la Empresa, 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 la Plataforma son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de la Empresa, sus filiales.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados de la Empresa. 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 la Empresa.

## **18. Vigencia**

Los presentes Términos y Condiciones comenzarán a regir a partir de la fecha indicada en su encabezado. Su vigencia es de un año renovable en forma automática si CAD no da aviso de término y no renovación, con al menos 60 días corridos de anticipación.

## **19. Modificaciones y actualizaciones**

Sin perjuicio de lo anterior, estos Términos y Condiciones podrán ser modificados por la Empresa, previa publicación de dichas modificaciones en la sección respectiva de la Plataforma, con un plazo mínimo de 30 días corridos

de anticipación a la fecha en que deban entrar en vigencia las modificaciones efectuada.

Cualquier modificación a los presentes Términos y Condiciones solo afectará a operaciones o transacciones que se efectúen en virtud del uso la Plataforma a partir de la entrada en vigencia de la respectiva modificación, sin afectar, en consecuencia, derechos adquiridos por los Usuarios en relación a operaciones o transacciones anteriores a dicha época. La Empresa se encargará de notificar al Usuario dichas modificaciones y obtener su consentimiento sobre ellas.

## **20. Terminación**

La Empresa podrá terminar el uso de la Plataforma, dándola de baja, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debiendo dar un aviso previo de 15 días corridos a sus Usuarios a través de la información de contacto registrada en la Plataforma.

Asimismo, la Empresa podrá dar término anticipado a la cuenta de Usuario en particular, en caso de incumplimiento a los presentes Términos y Condiciones, en los casos ya descritos.

El Usuario podrá terminar el uso de la Plataforma por cualquier motivo y en cualquier momento sin previo aviso. El Usuario podrá eliminar su cuenta en directamente desde la Plataforma y a través de los Canales de Atención indicados en este documento.

Asimismo, la cuenta del Usuario y su participación en la Plataforma terminarán en caso de su fallecimiento, caducando los beneficios, cupones u otras

prestaciones generadas, los que no serán transmitidos a sus herederos o terceros.

## **21. Ámbito territorial**

Los presentes Términos y Condiciones son válidos en el territorio de la República de Chile.