Términos y Condiciones TUR.COM

En Santiago de Chile, a 1 de enero de 2025, TUR.COMTUR.COM SpA, RUT 77.881.297-5, representada por don Elías Musalem Giacaman, RUT 16.607.804-0, ambos domiciliados para estos efectos en Isidora Goyenechea N° 29715, piso 20, comuna de Las Condes, Santiago (en adelante indistintamente "**TUR.COM**" o la "**Empresa**"), viene en establecer los siguientes términos y condiciones generales ("**Términos y Condiciones**") que regulan el acceso a, y el uso de (i) la Aplicación Móvil y (ii) el sitio web "TUR.COM" (en adelante conjuntamente la "**Plataforma**") por parte de los usuarios ("**Clientes**" o "**Usuarios**"). La Plataforma consiste en una aplicación para celulares y dispositivos móviles y una página web administradas y de propiedad de TUR.COM.

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, y el Decreto N° 6 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 23 de septiembre de 2023, que aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico.

En consecuencia, todas las visitas, suscripciones, contratos y otros actos que realicen los Usuarios a través Plataforma, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento, y sometidos 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 TUR.COM. 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 citadas en el párrafo anterior les otorgan.

Todo lo anterior, según las definiciones, alcances, términos y condiciones que se indican a continuación.

1. Objetivo de la Plataforma

1.1. TUR.COM es dueña del software, marca y demás derechos de autor y propiedad intelectual de la Plataforma, la cual incluye Aplicación Móvil y Sitio Web (https://chile.tur.com/), al igual que cualquier subdominio de este. La Plataforma fue desarrollada y es administrada por TUR.COM y está disponible para descargas de manera gratuita en "Google Play Store" y "Apple App Store" para sistemas operativos Android y iOS respectivamente. La Plataforma permite a terceros proveedores (los "**Proveedores**") publicar y comercializar por su propia cuenta y riesgo tours, actividades, atracciones y otros servicios relacionados al turismo (las "**Experiencias**" o los "**Servicios**") a los Clientes.

1.2. La Plataforma tiene como único propósito poner a disposición de los Usuarios información sobre los Servicios ofrecidos por los diversos Proveedores, actuando como intermediario en la contratación de dichos Servicios entre los Proveedores y los Usuarios a través del uso de la Plataforma. En virtud de lo anterior, TUR.COM opera la Plataforma conforme a lo establecido en el Reglamento de Comercio Electrónico vigente en la República de Chile. A través de la Plataforma, TUR.COM no intermedia la adquisición y/o compra de los bienes o productos que los Proveedores puedan ofrecer a los Usuarios durante la Experiencia, por lo que respecto de dichos bienes o productos no asume ni le cabe responsabilidad alguna.

1.3. Cualquier problemas o inconvenientes relativos a las Experiencias contratadas por los Usuarios en la Plataforma deberán ser canalizados a través de TUR.COM, quien intermediará entre los Proveedores y los Usuarios, funcionando como canal oficial de comunicación y gestionando los requerimientos de postventa. Es de responsabilidad del Proveedor que la Experiencia cumpla con las condiciones ofrecidas en la Plataforma. Sin perjuicio de lo anterior, TUR.COM prestará el servicio de postventa a fin de mejorar la experiencia de los Usuarios que utilicen la Plataforma.

1.4. Cada una de las Experiencias informadas en la Plataforma tendrá un detalle específico del precio final a pagar (en pesos chilenos), el cual incluirá todos los impuestos aplicables. Para la adquisición de Experiencias, durante, o al término de éstas, el Usuario no está obligado a pagar al Proveedor propina, gratificación ni suma adicional alguna diferente de aquellas señaladas en la Plataforma al momento de la contratación. Asimismo, en la Plataforma se incluirá una descripción y las características de cada Experiencia, así como recomendaciones, política de cancelación, requisitos y aspectos relevantes a tener en consideración antes de contratar cada Experiencia. Mediante la contratación de las Experiencias, cada Usuario se hace responsable de su propia idoneidad para cumplir con los requisitos de las Experiencias ofrecidas, así como de los riesgos asociados, ya sea por factores de edad, condiciones físicas, climáticas, logísticas u otros de cualquier naturaleza. TUR.COM deja constancia de que la contratación de las Experiencias no incluye la contratación de seguros asociados, ya sean de vida, accidentes u otros de cualquier naturaleza.

2. Proceso de Registro

Para acceder a la Plataforma, se deberá ingresar a ella a través del dominio web https:// tur.com/, o bien la Aplicación Móvil 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:

i. Tener al menos 18 años de edad, contar con una cédula de identidad chilena o para extranjeros válida y vigente (RUT), o pasaporte válidamente emitido y vigente.

ii. Registrarse como Usuario, completando el formulario de registro (el "**Registro**"), con los siguientes datos personales: nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono y RUT o número de pasaporte, 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.

iii. Leer y aceptar los presentes Términos y Condiciones y la Política de Privacidad de COPEC y su grupo de empresas, que se encuentra disponible en el siguiente enlace https://web.copec.cl/files/politica-de-privacidad (la "**Política de Privacidad**"). El Usuario no podrá hacer uso de la Plataforma sin haber aceptado expresamente estos Términos y Condiciones y la mencionada Política de Privacidad.

3. Credenciales de acceso e información proporcionada por el Usuario

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

3.2. Está expresamente prohibido que un mismo Usuario se registre más de una vez o sea titular de más de una cuenta en la Plataforma. En caso de que la Empresa detecte, o razonablemente sospeche, que distintas cuentas en la Plataforma contienen datos que estén o puedan estar relacionadas a una misma persona, podrá eliminar o bloquear las cuentas involucradas. En caso de tomar esa determinación, se avisará sin demora al Usuario involucrado y, en cualquier caso, no más allá de los 10 días corridos siguientes a la eliminación o bloqueo de la o las respectivas cuentas. En cualquier caso, el Usuario podrá presentar los antecedentes o explicaciones que estime conveniente a TUR.COM desde el aviso referido, a través de los Canales de Atención indicados en estos Términos y Condiciones.

3.3. Todos los antecedentes que el Usuario ha proporcionado, o que en el futuro proporcione a TUR.COM 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 la Plataforma, o en la ejecución de los actos, contratos, interacciones o actividades que ésta permite.

3.4. El Usuario autoriza desde ya a TUR.COM 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 y a toda normativa de protección de datos personales que resulte aplicable.

4. Uso de la Plataforma. Usos Aceptables y Requisitos

4.1. La Empresa otorga al Usuario una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable, no transferible para el acceso y uso de la Plataforma en su dispositivo personal.

4.2. El Usuario se obliga a utilizar la Plataforma conforme a estos Términos y Condiciones, la Política 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 computador, celular o dispositivo móvil del Usuario con el fin de que la Plataforma actúe como intermediaria en la relación de los Proveedores y Usuarios, así como acceder a sus demás funcionalidades que la Empresa podrá ir incluyendo o modificando para beneficio de los Usuarios.

4.3. Se prohíbe al Usuario 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.

4.4. Asimismo, se prohíbe al Usuario 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, entendiendo 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.

4.5. El Usuario sólo podrá utilizar la Plataforma con fines legítimos. Se prohíbe al Usuario usar 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, el Usuario se obliga a utilizar los Servicios de la Plataforma con estricta sujeción a la legislación vigente, en especial sin incurrir en transacciones fraudulentas. Salvo que el Usuario cuente con autorización previa, expresa y por escrito de TUR.COM, la reventa o intento de reventa de Experiencias no está permitida. Se entiende por reventa todo acto que tenga por objeto enajenar, comercializar, vender o ceder a título oneroso una o más Experiencias adquiridas anteriormente.

4.6. La Empresa podrá bloquear o eliminar las cuentas de aquellos Usuarios que no utilicen la Plataforma en los términos recién descritos, que infrinjan estos Términos y Condiciones, o respecto de las cuales exista sospecha fundada de un uso contrario a la ley. Dicho bloqueo o eliminación producirá sus efectos de inmediato, sin perjuicio de que TUR.COM comunicará de la decisión de bloqueo o eliminación de la cuenta al Usuario a la brevedad posible, y, en cualquier caso, 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 TUR.COM desde el aviso referido, y a través de los canales de atención indicados en estos Términos y Condiciones.

4.7. 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 TUR.COM o cualquiera de las empresas que forman parte de su grupo empresarial sufran a consecuencia de lo anterior.

5. Compra de Experiencias

5.1. Para adquirir Experiencias en la Plataforma, los Usuarios deberán acceder a la Plataforma con sus credenciales de acceso, buscar y seleccionar las Experiencias que deseen adquirir, leer detalladamente la información relativa a las mismas, especialmente la descripción, duración, recomendaciones, riesgos y/o requisitos, y la política de cancelación asociada a las mismas, y proceder a seleccionar aquella que deseen. Posteriormente, deberán completar los datos requeridos (en caso de que así lo exija la Experiencia seleccionada), y proceder al pago correspondiente.

5.2. Por lo general, la contratación de Experiencias publicadas en la Plataforma está sujeta a las siguientes condiciones:

i. Las fechas y los horarios de las Experiencias han sido preestablecidas por los Proveedores y no permiten ningún tipo de modificación.

ii. El tiempo de antelación mínima para cada compra varía en función de la Experiencia que se desee adquirir. Esta información está disponible y puede visualizarse en la ficha de descripción de la Experiencia publicada en la Plataforma (la "**Ficha**").

iii. El punto de encuentro, la fecha, el horario, la duración y toda la información relevante de la Experiencia, está detallada en la Ficha, así como en las comunicaciones de confirmación y/ o coordinación que le envíe TUR.COM y/o el Proveedor al Usuario una vez realizada la compra.

iv. Es imprescindible que los Usuarios sean puntuales y se presenten en el punto de encuentro al menos 30 minutos antes de la hora y fecha indicada en la Ficha, por cuanto todas las Experiencias están programadas para empezar puntualmente y no es posible modificar la hora de inicio.

v. La duración de las Experiencias informada en la Ficha podría sufrir variaciones en función del propio desarrollo de las Experiencias, o por cualquier factor externo al Proveedor y/o TUR.COM tales como, condiciones meteorológicas, condiciones del camino o tránsito (accidentes, desvíos, rutas en reparación), etc.

6. Políticas de cancelación de los Proveedores y Derecho a Retracto

6.1. A cada Experiencia le serán aplicables las políticas y condiciones específicas definidas por cada Proveedor, incluyendo las políticas de cancelación y las condiciones del derecho a retracto cuando corresponda. Estas políticas y condiciones específicas serán informadas de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible en la Plataforma, dando pleno cumplimiento con lo dispuesto en la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y demás normativa aplicable. El Usuario deberá revisar y aceptar estas políticas y condiciones, en forma previa a su contratación. Sin perjuicio de lo anterior, en consideración a la naturaleza de anunciante e intermediario de TUR.COM, este realizará las gestiones que le correspondan, en conformidad a la política de que se trate.

6.2. Para aquellos casos en que no proceda el derecho de retracto para una Experiencia específica (según determine el Proveedor respectivo), esta circunstancia será informada en la Plataforma dando pleno cumplimiento a los requisitos establecidos en la normativa vigente al efecto. Al adquirir una Experiencia en la Plataforma que no cuente con derecho a retracto, el Usuario declara expresamente conocer y aceptar dicha circunstancia, reconociendo que ha sido debidamente informado de que no podrá ejercer el derecho a retracto respecto de dicha Experiencia y que, por tanto, no podrá solicitar la devolución del precio pagado una vez perfeccionada la compra. El Usuario manifiesta su conformidad con esta limitación y declara que procede a la adquisición de la Experiencia con pleno conocimiento de que no cuenta con derecho a retracto.

6.3. Asimismo, al adquirir cualquier Experiencia en la Plataforma, el Usuario declara expresamente que ha revisado, leído y comprendido las políticas de cancelación específicas establecidas por cada Proveedor para la Experiencia respectiva, las que han sido informadas de manera clara y accesible en la Plataforma antes de la contratación. El Usuario acepta y se obliga a cumplir íntegramente con dichas políticas de cancelación, reconociendo que éstas han sido establecidas por cada Proveedor de manera independiente y que constituyen condiciones esenciales del

contrato. El Usuario acepta que cualquier solicitud de cancelación se regirá exclusivamente por los términos y condiciones establecidos por el Proveedor respectivo para cada Experiencia.

6.4. En el caso de que, por cualquier circunstancia imputable al Proveedor, la Experiencia no se pueda prestar en la fecha seleccionada, se informará al Usuario y se le ofrecerá, siempre que sea posible, una alternativa de fecha y horarios. En el caso de que el Usuario no responda, o rechace la alternativa propuesta, se le devolverá el monto total pagado de manera inmediata. En caso de que el Usuario estime que ha sufrido un daño por el que requiere ser indemnizado, deberá contactarse con los canales de atención indicados en estos Términos y Condiciones.

7. Seguridad de la Plataforma y Medios de Pago

7.1. La Plataforma permite a los Usuarios realizar el pago digital mediante Tarjetas de Crédito, Débito, Tarjetas de pago con provisión de fondos u otras, debidamente enroladas en la Plataforma, y cualquier otro medio de pago autorizado que la Empresa defina y que permita efectuar pagos en línea (en adelante los "Medios de Pago"). La Plataforma no opera ni administra las redes que permiten la captura y procesamiento de transacciones de compraventa de Experiencias y su correspondiente liquidación y pago.

7.2. Para realizar pagos digitales mediante la Plataforma, el Usuario, al momento de enrolar sus Medios de Pago, deberá seguir los procedimientos y mecanismos de identificación y autentificación que la Empresa y/o el proveedor de dicho Medio de Pago dispongan, según sea el caso (por ejemplo: clave secreta, clave dinámica, tarjeta de coordenadas, etc.). Cualquier modificación en dicho procedimiento por parte de la Empresa o de los proveedores de Medios de Pago será debidamente informada por la Empresa o por dichos proveedores, según corresponda.

7.3. La Empresa siempre adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos de los Usuarios y de la información de los Medios de Pago. Es obligación del Usuario mantener su cuenta en la Plataforma bajo su custodia personal, cooperar y utilizarla de manera responsable, con la debida diligencia y cuidado, siempre con fines lícitos.

7.4. En el caso de transacciones incorrectas, no autorizadas, falsas, fraudulentas y de cualquier vulneración a la seguridad, el Usuario debe notificar inmediatamente a TUR.COM y al proveedor del Medio de Pago involucrado. La Empresa no será responsable por los descuidos, falta o demora por parte del Usuario en su notificación de dichas transacciones, sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

7.5. Asimismo, en la máxima extensión que permita la ley, la Empresa no se hace responsable por las pérdidas o robo de información confidencial de sus Medios de Pago, transacciones de pagos electrónicos inexactas, incorrectas, falsas, no autorizadas o fraudulentas. La responsabilidad del Usuario ante dichas situaciones y transacciones se rige bajo el acuerdo con el proveedor del Medio de Pago correspondiente, sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley.

7.6. De este modo, el Usuario es responsable de todas las transacciones realizadas a través de su cuenta en la Plataforma. Las operaciones que se realicen a través de dicha cuenta constituyen una firma electrónica, produciendo los mismos efectos que una firma manuscrita. Por lo anterior, para todos los efectos legales, el Usuario será identificado como autor de todas aquellas operaciones, sin perjuicio de las estipulaciones contenidas en la ley.

7.7. En caso de irregularidades, sospechas de irregularidades o cualquier presunción fundada de riesgo en las transacciones y demás actuaciones realizadas a través de la cuenta del Usuario en la Plataforma, como medida de protección, la Empresa podrá suspender o bloquear dicha cuenta, y corroborará los movimientos sospechosos con el Usuario, a través de su correo o número de teléfono registrado a la brevedad posible.

7.8. Según lo disponga el proveedor de cada Medio de Pago, por motivos de seguridad, podrán aplicarse ciertos límites a las transacciones efectuadas mediante la Plataforma, por ejemplo, un límite diario de transacciones o un monto máximo por transacción. Estos límites dependen exclusivamente del respectivo proveedor de Medios de Pago, sin que la Empresa tenga injerencia en ello.

7.9. Nada de lo expresado en estos Términos y Condiciones o en la Política de Privacidad ya referida, sustituye o limita las obligaciones del Usuario bajo cualquier otro acuerdo que tenga con el proveedor de sus Medios de Pago, debiendo en todo momento cumplir con las obligaciones estipuladas en dicho acuerdo.

8. Participación en la Plataforma

8.1. 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.

8.2. 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. En cualquier caso, el Usuario podrá presentar los antecedentes o explicaciones que estime conveniente a TUR.COM desde el aviso referido, y a través de los canales de atención indicados en estos Términos y Condiciones.

9. Responsabilidad y limitación de garantías

9.1. 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.

9.2. 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.

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

9.4. Respecto a las transacciones efectuadas mediante la Plataforma, la responsabilidad de la Empresa se encuentra expresamente sujeta a lo previsto en la sección “Seguridad de la Plataforma y Medios de Pago” precedente.

9.5. Toda limitación de responsabilidad es sin perjuicio de las estipulaciones que contemple la ley, por lo que TUR.COM será responsable en aquellos aspectos que le correspondan según la ley aplicable. Sin perjuicio de lo anterior, a modo meramente enunciativo, TUR.COM no se hará responsable de las siguientes circunstancias:

i. Del incumplimiento de las políticas fijadas por los Proveedores para cada Experiencia. En particular, TUR.COM no será responsable bajo ningún concepto de devolver los importes pagados por los Usuarios cuando éstos no hayan cumplido con el plazo y/o las condiciones de cancelación previstos en la política correspondiente.

ii. De los retrasos u errores cometidos por parte de los Usuarios para llegar al punto de encuentro de la Experiencia adquirida. TUR.COM no asumirá ninguna responsabilidad si el Usuario pierde Experiencia adquirida por falta de puntualidad y/o por no encontrarse a la hora indicada en el punto de encuentro que corresponda.

iii. De los daños y robos que afecten a los Usuarios y a los bienes de su titularidad de forma previa a la Experiencia y/o durante el trayecto de o hacia la Experiencia.

iv. De las lesiones, daños y accidentes que pudiera sufrir el Usuario de forma previa a la Experiencia y que le haya impedido disfrutar de esta, así como las lesiones, daños y/o accidentes que pudiera sufrir el Usuario durante el trayecto de o hacia la Experiencia.

v. De las condiciones meteorológicas en las que el Proveedor lleve a cabo las Experiencias.

vi. De los casos en los que las Experiencias se hayan completado en lo que respecta a todos los puntos de interés incluidos en estas, aunque la duración de la Experiencia haya sufrido una ligera variación por cualquier factor externo al Proveedor. En esta situación, se entenderá que la Experiencia ha sido correctamente prestada.

10. Canales de Atención

10.1. 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: llamanos@copec.cl, teléfono 800 200 354, formulario de contacto o chat en la página web www.fullcopec.cl, y WhatsApp al +56 9 3460 4429, todos los cuales se encuentran disponibles 24/7.

10.2. A través de la Plataforma, el Usuario podrá consultar sobre el estado de su cuenta en la Plataforma, su historial de transacciones, si cuenta con algún cupón u otro tipo de beneficio, de sus afiliaciones a programas de fidelidad, 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 (por ejemplo, programas de beneficios), el Usuario podrá contactar a TUR.COM a través de los canales de atención ya expuestos, para indicar lo que estime pertinente y exhibir los respaldos y comprobantes que justifiquen sus alegaciones.

11. Solución de Controversias

11.1. 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, la Ley N°19.628 sobre Protección a la Vida Privada o el Decreto 6 de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, de fecha 23 de septiembre de 2023, que aprueba el Reglamento de Comercio Electrónico según corresponda.

11.2. Lo anterior, sin perjuicio que los Usuarios puedan presentar reclamaciones a través de los Canales de Atención antes mencionados.

12. Derechos de Propiedad Industrial e Intelectual de la Empresa

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. 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.

13. 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 TUR.COM no da aviso de término y no renovación, con al menos 60 días de anticipación.

14. Modificaciones y actualizaciones

14.1. 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 efectuadas.

14.2. Cualquier modificación a los presentes Términos y Condiciones solo afectará a operaciones o transacciones que se efectúen en virtud del uso la Plataforma desde 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.

15. Terminación

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. 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.

15.4. 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.

16. Ámbito territorial

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

***