

Términos y Condiciones del Servicio de TAG a Domicilio

1. Condiciones Generales

Al contratar el Servicio de TAG a Domicilio, en adelante “Servicio de TAG”, “TAG a domicilio” o “TAG”; la persona natural, en adelante “Usuario”, acepta las condiciones que se establecen a continuación, manifestando su total conformidad con éstas.

El presente instrumento regula el uso, responsabilidades y alcances del Servicio de TAG a domicilio dispuesto por Autofact Chile SpA, R.U.T. N° 76.197.647-8, representada por Cristóbal de Solminihaç Sierralta, cédula nacional de identidad N° 15.326.363-9, ambos domiciliados en Providencia 2019, Providencia, Santiago.

2. Antecedentes previos

El Servicio de TAG consiste en la contratación de un dispositivo TAG a través de los Servicios de Autofact, disponible para cualquier usuario que desee adquirirlo de manera independiente.

La compra del dispositivo se realiza directamente a través de la landing <https://www.autofact.cl/comprar-tag> habilitada para este fin. Una vez confirmada la compra y el pago correspondiente, Autofact realizará el despacho del dispositivo TAG a la dirección indicada por el Usuario, información que Autofact Chile SpA debe proporcionar para gestionar correctamente la entrega del dispositivo y la correcta prestación del servicio.

3. Condiciones del Servicio

Para poder cumplir con la entrega del Servicio de TAG a Domicilio, es indispensable que se cumpla lo siguiente:

- El usuario que realiza la solicitud del Servicio de TAG, debe ingresar un correo electrónico válido, de manera de que podamos activar correctamente el servicio de TAG con la autopista. A través de este correo, el usuario quedará suscrito al servicio de envío de Boleta Electrónica para la autopista concesionada para la cual se habilite el dispositivo TAG, la cual será debidamente informada al Usuario.

El usuario que realiza la solicitud del Servicio de TAG, será responsable exclusivo de la completitud y veracidad de la información que provea en su requerimiento.

Autofact Chile SpA no se hace responsable de las omisiones o falta de veracidad de los documentos e información entregada.

La cobertura del Servicio se limita a las áreas urbanas de las ciudades principales. Las direcciones deben contener a lo menos, los campos Calle/Pasaje/Avda., Número, Comuna. No se realizarán despachos en las direcciones correspondientes a calles Sin Número; Parcelas; KM; Loteos; o donde no exista cobertura por parte de la empresa externa prestadora del servicio.

Los tiempos de entrega se definen en 24 horas para la Región Metropolitana y entre 48 a 72 horas para otras regiones. Estos plazos comenzarán a regir una vez que el Usuario haya completado correctamente todos los pasos requeridos para la validación de su identidad y de su calidad de propietario del vehículo, y se haya confirmado la aprobación del servicio, momento en el cual se habilitará la página de seguimiento del despacho.

Autofact Chile SpA no se hace responsable por los retrasos que puedan producirse mientras el Usuario no complete satisfactoriamente los procesos de validación requeridos, o cuando existan inconsistencias en la información proporcionada que impidan aprobar el servicio.

El Servicio de TAG a Domicilio sólo podrá ser contratado por el propietario legal del vehículo respecto del cual se solicita el dispositivo TAG. Para estos efectos, se entenderá como propietario legal a la persona que figure inscrita como tal en el Certificado de Anotaciones Vigentes (CAV) emitido por el Registro Civil e Identificación de Chile.

Al momento de contratar el servicio, el Usuario deberá declarar expresamente ser el propietario del vehículo inscrito a su nombre en el Certificado de Anotaciones Vigentes (CAV). Autofact Chile SpA realizará la validación de dicha información mediante la obtención del respectivo Certificado de Anotaciones Vigentes y podrá, además, realizar validaciones de identidad del Usuario para verificar su correspondencia con el titular inscrito.

En caso de que, producto de la validación, se constate que el Usuario no es el propietario legal del vehículo, o que la información proporcionada no coincide con la registrada oficialmente, el proceso de envío y habilitación del TAG no continuará.

En dicho caso, el Usuario acepta que no procederá la devolución íntegra del monto pagado, sino únicamente el reembolso del valor pagado menos el costo vigente del Certificado de Anotaciones Vigentes ya emitido, por tratarse de un gasto efectivamente incurrido para la verificación del cumplimiento de las condiciones del servicio

El horario del servicio para la verificación y validación de las solicitudes, será de lunes a viernes entre las 9:00 y 14:00 hrs.

Se realizarán solo dos intentos de entrega del dispositivo, en caso de ser fallidos por una causal atribuible al usuario (Ej.: dirección no válida, dirección inexistente, domicilio cerrado, persona no conocida en el domicilio, etc.), el prestador del servicio informará al usuario la oficina disponible para el retiro del dispositivo, debiendo este coordinar previamente dicho retiro a través de los canales de atención correspondientes, o bien podrá solicitar un nuevo despacho pagando nuevamente el valor del servicio.

El pago de cualquiera de los servicios de TAG a domicilio, no implica que el usuario pueda transitar por las autopistas concesionadas de manera inmediata. Esto sólo se podrá realizar una vez entregado el dispositivo.

El despacho del dispositivo se realizará en los días hábiles de lunes a viernes, de 9:00 a 19:00 hrs, a través de un Operador Logístico (Empresas de Mensajerías o Servicio de Moto Privado). La recepción del dispositivo en el domicilio de destino debe ser efectuada por una persona mayor de 18 años.

El plazo de entrega de los dispositivos estará sujeto a la cobertura y disponibilidad de los Operadores Logísticos vigentes al momento del servicio.

No corresponde realizar devolución de dinero en los siguientes casos:

- Desistimiento dentro del plazo de entrega comprometido a partir de la validación del servicio.
- Solicitud no cumple las Condiciones Generales.
- Cuando el usuario declara ser propietario del vehículo y, tras la validación mediante el Certificado de Anotaciones Vigentes (CAV), se verifica que no lo es, se realizará una devolución parcial del dinero. Se reembolsará el valor pagado por el TAG, descontando el costo del CAV, ya que el certificado fue igualmente emitido.
- Cuando el usuario envíe documentos ilegítimos o falsificados para la habilitación de Televía.
- Cuando el usuario informe mal, o por error, la dirección o comuna de despacho.
- Cuando el usuario desiste del Servicio y el TAG fue habilitado y entregado para su despacho.
- Cuando se hayan realizado los dos intentos de entrega de TAG y no se hayan encontrado personas en el domicilio.

Los servicios de TAG a Domicilio no se realizarán en los siguientes recintos:

- Hospitales, Clínicas u otras Instituciones de salud de atención al público. Mall u otros centros comerciales. Universidades, Institutos u otros establecimientos de educación.
- Otros recintos de afluencia masiva.

Al solicitar el Servicio de TAG a Domicilio, el usuario manifiesta su voluntad de aceptar cada una de las Cláusulas establecidas en el contrato o Convenio de Arriendo de Televía con la Autopista (ver Contrato) (Ver Condiciones Generales), así como los Términos y Condiciones Generales del Servicio.

4.Valores del Servicio

El Valor del Servicio TAG debe pagarse para dar inicio al Servicio. El monto está disponible en la Plataforma Web, previo a su contratación, y corresponde al valor de “Honorarios” Del servicio de TAG a Domicilio. Este valor incluye todos los costos asociados en los que debe incurrir la empresa Autofact para poder hacer envío del dispositivo al domicilio indicado.

Autofact se reserva el derecho de actualizar sus Honorarios de conformidad con su política empresarial, lo cual será debidamente comunicado a los usuarios en la Plataforma Web de Autofact previo a realizar el pago del servicio de Tag.