TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES
TOCTOC

Versión actualizada el 18/04/2024

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 Bienvenido a TOCTOC

En este documento se describen los términos y condiciones de acceso y uso (en adelante "Términos y Condiciones") aplicables al sitio web www.toctoc.com (en adelante e indistintamente el "Sitio Web o TOCTOC"). Cualquier persona que desee acceder y/o usar el Sitio Web o los servicios podrá hacerlo sujetándose a los siguientes Términos y Condiciones, junto con todos los demás términos y condiciones específicos, políticas, y principios que rigen a TOCTOC y que son incorporados al presente instrumento por referencia.

EL USUARIO QUE NO ACEPTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES, LOS CUALES TIENEN UN CARÁCTER OBLIGATORIO Y VINCULANTE, DEBERÁ ABSTENERSE DE UTILIZAR EL SITIO Y/O LOS SERVICIOS PRESTADOS.

El uso del Sitio Web y/o sus servicios implica la aceptación de estos Términos y Condiciones, y las demás disposiciones contractuales. Consecuente con lo anterior, TOCTOC recomiendaa cada uno de los usuarios descargar el presente documento, promoviendo su lectura previo al uso del Sitio Web.

1.2 TOCTOC es una marca de TOCTOC SpA

TOCTOC es una marca de TOCTOC SpA. Para todos los efectos legales y normativos respectivos, el sitio web www.toctoc es representado por la sociedad TOCTOC SpA, en adelante "TOCTOC", Rol Único Tributario Nº 77.119.483-4, cuyas oficinas se encuentran en calle Alcántara Nº 200, piso 5, comuna de Las Condes, ciudad de Santiago de Chile, representada por su Gerente General don José Ignacio Vicente Andrade.

1.3 Datos de contacto y servicio al cliente.

Para más información sobre TOCTOC y/o sus servicios, el usuario puede contactarse através de las siguientes plataformas de servicio al cliente:

a) Correo electrónico: servicioalcliente@toctoc.com
b) Teléfono de red fija: (+56) 2 24861196
c) Red social Facebook: www.facebook.com/toctoccom

1.4 Modificaciones de los Términos y Condiciones.

TOCTOC podrá modificar los Términos y Condiciones del Sitio Web, y cualquier otra disposición, en cualquier momento haciendo las modificaciones públicas en el Sitio Web. Todos los términos modificados entrarán en vigor a los 10 (diez) días corridos desde la fecha de publicación de la modificación. Todo usuario que no esté de acuerdo con los cambios efectuados en el Sitio Web podrá solicitar la baja de su cuenta.

1.5 Acerca de TOCTOCTOCTOC. consiste en una plataforma informática original, destinada a publicar y ofrecer propiedades, así como también poner en contacto y asesorar a los diversos interlocutores relacionados con el mercado inmobiliario: vendedores, compradores, arrendadores y arrendatarios, corredoras e inmobiliarias, diseñando productos y servicios especializados para las necesidades de cada sector, permitiéndoles tomar decisiones de venta o compra informadas.

1.6 Usuarios y niveles de interacción con el Sitio Web

Son usuarios del Sitio Web todas aquellas personas naturales y jurídicas que se encuentren registradas o hayan contratado uno o más de los productos o servicios ofrecidos por ésta, y que estén autorizadas para acceder a ella.

Existen las siguientes modalidades de interacción con el Sitio Web:

a) **Como Visitante.** Son todas personas que ingresan al Sitio Web sin necesidad de registro alguno, no exigiéndose ninguna identificación para dicho acceso.

b) **Como Usuario Registrado**. Son usuarios registrados del Sitio Web todas aquellas personas naturales y jurídicas que se encuentren registradas en la plataforma, y que estén autorizadas para acceder a ella. Al momento de registrarse, cada usuario deberá ingresar sus datos personales de identificación, crear un nombre de usuario, y una contraseña, que le permitirá acceder a la plataforma web.

c) **Como Usuario Oferente**. Todas aquellas personas naturales y jurídicas, incluyendo corredoras e inmobiliarias, que hacen uso de los servicios de TOCTOC para ofreceruna propiedad y/o bien raíz, bajo la modalidad de venta o arriendo, para uso comercialy/o particular.

d) **Como Cliente Particular**. Es aquel usuario de carácter particular, se excluyen profesionales (corredoras e inmobiliarias) a menos que se especifique en el párrafo que adquiere un servicio, generándose un contrato entre ambas partes, TOCTOC y elcliente particular.

1.7 Capacidad Legal

Los servicios de TOCTOC solo están disponibles para usuarios que tengan capacidad legal para contratar. No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad, los menores de edad o usuarios que hayan sido suspendidos temporalmente o inhabilitados definitivamente. En el caso de registro de personas jurídicas en el Sitio Web, deberá ser realizado por medio de un representante que tenga la capacidad de contratar, y obligarse a nombre de tal entidad, en conformidad con estos Términos y Condiciones.

1.8 Relación con las ofertas comerciales y servicios publicados.

TOCTOC es una plataforma de oferta y publicidad inmobiliaria, y se comporta como unavitrina de publicaciones. TOCTOC en ningún caso vende, arrienda, o habilita propiedades, así como tampoco financia, gestiona, administra, construye, o mantiene proyectos inmobiliarios, ni desarrolla labores de corretaje, o actúa como mediador entre oferentes y demandantes, ni como garante de ningún tipo de negocios entre ambos. En estesentido, la información de las propiedades publicadas en el Sitio Web es de exclusivaresponsabilidad de los oferentes que la divulgan en TOCTOC

A través del Sitio Web, los usuarios pueden acceder a información de “Valor Referencial” de una propiedad, consistente en una estimación del valor de mercado calculado en base a la información entregada por los mismos usuarios del Sitio Web. Las referidas valoraciones no son exactas sino que meramente referenciales, y no constituyen en caso alguno una tasación comercial de la propiedad.

TOCTOC no será responsable del uso de la información que hagan los destinatarios dela información publicada por los oferentes.

Además, mediante conexiones y alianzas desarrolladas por TOCTOC con instituciones del rubro bancario-financiero, los usuarios podrán solicitar a través del Sitio Web, una preevaluación de antecedentes, con el objeto de analizar la factibilidad de acceso a un crédito hipotecario que permita el financiamiento de la compra de una propiedad. Para estos efectos, el usuario autoriza a compartir sus datos personales declarados en el formulario de pre-evaluación con dichas instituciones financieras o bancarias.

TOCTOC no será responsable del estudio de los antecedentes, aprobación o rechazo de créditos hipotecarios, financiamientos, u otros relacionados, que son de exclusiva responsabilidad de la institución financiera o bancaria correspondiente.

1.9 Almacenamiento de información

Al eliminarse contenido del Sitio Web, no necesariamente queda eliminado de los archivos de TOCTOC, sin embargo, TOCTOC no asume una obligación de almacenamiento de información, datos, contenidos o imágenes una vez que éstas han sido bajadas del sitio.

1.10 Derechos de propiedad intelectual

TOCTOC es titular de todo derecho de propiedad intelectual sobre cualquier información, documentación, página web, dominio, desarrollo, servicios, ingeniería, knowhow, procedimiento, técnica, metodología, plantilla, formulario, hoja de cálculo, basesde dato, el Sitio Web, así como sus módulos, y cualquier modificación o mejoría que estos sufran.

Asimismo, cualquier eventual derecho de propiedad industrial, sea patentable o no, tales como patentes, marcas comerciales, diseños industriales, y demás derechos de propiedad industrial relacionados con la licencia y el servicio, serán de propiedad exclusiva de TOC TOC SpA de conformidad a la Ley Nº 19.039.

Del mismo modo, toda propiedad intelectual sobre los servicios, y el material producto del mismo, que se desarrolle en virtud de estos Términos y Condiciones, así como sus mejoras, modificaciones, derivaciones, alteraciones, pertenecerán exclusivamente a TOC TOC SpA.

El usuario sabe y acepta que el Sitio Web, y los servicios que por este medio se presenten, así como todos sus elementos, estructura, selección, ordenación y presentación de sus contenidos, y los programas utilizados en relación con los mismos, están protegidos por derechos de propiedad intelectual de TOC TOC SpA, o de terceros, los cuales deben ser respetados.

Queda prohibida la reproducción total o parcial o uso comercial del formato, diagramación, contenido, imágenes, o de cualquier otro elemento del Sitio Web.

1.11 Jurisdicción y Ley aplicable.

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por las leyes de la República de Chile. Cualquier controversia derivada de estos Términos y Condiciones, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables de la República de Chile y a los Tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad de Santiago.

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PARA VISITANTES DE TOCTOC

2.1 Antecedentes.

De acuerdo a lo establecido en el numeral 1.6 letra a) de estos Términos y Condiciones, son Visitantes, aquellas personas que pueden acceder al Sitio Web, y revisar la información, y publicaciones de propiedades en venta y arriendo sin necesidad de registro.

TOCTOC, no es propietario ni tiene ningún tipo de participación en el proceso comercialde las propiedades, así mismo desconoce más antecedentes que los publicados en el Sitio Web por los oferentes.

En este sentido, TOCTOC:

a) No se obliga, ni es responsable de la verificación de los datos publicados en el Sitio Web, lo que es de exclusiva responsabilidad de los oferentes;

b) No garantiza la calidad de los servicios o productos ofrecidos por los oferentes, ni tiene un rol garante entre ambas partes; y

c) No asume participación ni responsabilidad alguna en cualquier inconveniencia o perjuicio producto de un negocio finiquitado, fallido o generado a partir de ninguna información publicada en el sitio.

2.2 Nivel de confiabilidad de la información presentada

Pese todos los recursos y esfuerzos realizados por TOCTOC para garantizar los mejores estándares de calidad, velocidad y seguridad del Sitio Web, al desarrollo de tecnologías para monitorear y detectar los errores en la información, y a las constantes revisiones para aminorar las falencias en la misma, TOCTOC no asegura la ausencia de errores u omisiones en la información, en virtud de que la responsabilidad final de los datos publicados en el Sitio Web corresponde a los oferentes.

En consecuencia, TOCTOC. no puede garantizar que la información publicada por los oferentes sea absolutamente correcta, y no presente datos tendenciosos o derechamente falsos, desactualizados o discordantes con los presentados en el punto de ventas, particularmente en lo relativo a los precios “desde” y “hasta”, superficies, características, entre otros.

TOCTOC no tiene responsabilidad alguna por datos, información, promesas, términos u otras condiciones ofrecidas por los oferentes, ni tiene responsabilidad ni rol alguno, en los derechos y obligaciones, que pudieren contraer visitantes y oferentes por los inconvenientes y/o perjuicios que puedan producirse a causa o con ocasión de un negocio finiquitado, en curso o fallido generado a partir de información publicada en el sitio.

Consecuentemente con lo indicado anteriormente, se advierte expresamente que es de total responsabilidad del usuario y/o visitante, iniciar cualquier tipo de acción, por los perjuicios que hubiere podido experimentar, por pérdida de tiempo o dinero, a partir de información inexacta de una propiedad o del no cumplimiento de términos y condiciones ofrecidos.

2.3 Imágenes

Las imágenes publicadas en el Sitio Web son proporcionadas por los oferentes, por lo que TOCTOC no garantizar la absoluta correspondencia de estas con la realidad de los inmuebles. TOCTOC no asume responsabilidad alguna en caso de que la imagen

publicada por el oferente no se condiga con la propiedad real, o no cuenten con la autorización o derechos correspondientes, en el caso que corresponda.

2.4 Descripciones, atributos y ubicación

TOCTOC no garantiza la correspondencia exacta con la realidad de los textos descriptivos, la descripción del entorno, o la ubicación exacta de las propiedades y proyectospublicados en el Sitio Web, lo que es de exclusiva responsabilidad de los oferentes. TOCTOC no se responsabiliza por ningún tipo de imprecisión, distorsión, exageración uomisión en este sentido.

2.5 Disponibilidad

Si bien TOCTOC vela por que la oferta de propiedades esté vigente y actualizada, no garantiza la disponibilidad efectiva de las propiedades, siendo responsabilidad del oferente bajar la información cuando sea pertinente.

2.6 Promociones

Salvo que se establezca expresamente lo contrario, TOCTOC no tiene injerencia algunaen las promociones ofrecidas a través del Sitio Web, las que son desarrolladas exclusivamente por los oferentes, quienes son responsables exclusivos de dar cumplimientoa los términos de cada promoción. TOCTOC no garantiza que eventos publicados como promociones representen condiciones más favorables que las habituales, ni garantiza el cumplimiento de las promociones publicadas en el Sitio Web por los oferentes.

2.7 Condiciones de financiamiento

La información relativa al financiamiento de una propiedad indicada por los oferentes, o asociada a los simuladores contenidos en el Sitio Web, pueden cambiar o encontrarse desactualizados, por lo que TOCTOC no garantiza que esta se mantenga inalterable durante el transcurso de una operación sobre una propiedad.

2.8 Actualización de la información

Pese a todos los esfuerzos de TOCTOC por mantener la información permanentemente actualizada en el Sitio Web, no es posible garantizar que todos los datos de una publicación se encuentren constantemente actualizados.

2.8 Sugerencias de seguridad

Los usuarios interesados en la compra o arriendo de una propiedad deben ser especialmente cuidadosos al momento de realizar cualquier tipo de pagos. Se sugiere verificar la

información de la propiedad y del oferente antes de realizar una reserva o transacción comercial de cualquier índole. Cualquier situación de fraude o estafa es de exclusiva responsabilidad del usuario, quien debe efectuar las acciones legales pertinentes.

3. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PARA USUARIOS REGISTRADOS DE TOCTOC

3.1 Condición de registro

De acuerdo con lo señalado en el numeral 1.6 letra b) de estos Términos y Condiciones, para acceder a ciertas funcionalidades del Sitio Web los usuarios deben registrarse gratuitamente mediante un formulario. Al momento de registrarse, cada usuario deberá ingresar sus datos personales de identificación, crear un nombre de usuario, y una contraseña, que le permitirá acceder a la plataforma web.

Los datos de registro deben ser veraces.

Los usuarios que se registren con información falsa o mal usen el sitio serán eliminados y sancionados en el caso que corresponda, aplicando las acciones legales respectivas al caso.

Será responsabilidad de cada usuario registrado tomar los resguardos necesarios para evitar inconvenientes por el uso de sus señas identificatorias, por una persona distinta del usuario registrado.

3.2 Habilitación de servicios

Los usuarios registrados podrán acceder a los siguientes servicios, de manera gratuita:

a) Solicitar información adicional al vendedor de una propiedad, proyecto inmobiliario, crédito hipotecario u otro producto ofrecido a través del sitio.

b) Solicitar una pre-evaluación de antecedentes, con el objeto de analizar la factibilidad de acceder a un crédito hipotecario con las instituciones financieras o bancarias en alianza con TOCTOC

c) Recibir vía email información de las nuevas propiedades que se publiquen en el Sitio Web, y que coincidan con las preferencias de búsqueda del usuario registrado (Servicio denominado “Mis Favoritas” y/o “Alerta de Búsqueda”).

d) Recibir promociones y ofertas vía email.

e) Recibir correos informativos que contengan un resumen de publicaciones de prensa en temas relacionados con la industria inmobiliaria y de la construcción, además de

información propia generada en TOCTOC, y cualquier otra información ycontenidos que el TOCTOC. decida incluir.

f) Realizar cotizaciones en línea, entregando al usuario registrado información relativa al precio y forma de pago de proyectos inmobiliarios en venta o arriendo, en forma similar a la entregada en la sala de venta.

g) Ver historial de cotizaciones realizadas.

h) Acceder a la función “Imprimir para Visitar”, la cual permite imprimir datos de la propiedad, o proyecto inmobiliario seleccionado, plano de ubicación y observaciones del mismo.

3.3 Uso Datos de Identificación

TOCTOC no recoge, ni almacena datos personales de forma automática, sin la previa autorización del usuario, los cuales se aceptan al momento de registrarse mediante el formulario contenido en el Sitio Web.

Los únicos datos personales que el Sitio Web almacena son aquellos que los usuarios facilitan al momento de registrarse, de acuerdo a lo señalado en el numeral 5.1, y uso de “cookies” con el objetivo de brindar la mejor experiencia de nuestros usuarios.

3.4 Datos no compartidos

Los datos recopilados en las funciones “Imprimir para Visitar”, o en relación a las propiedades indexadas como “Mis Favoritas” y/o “Alerta de Búsqueda”, sólo quedan registradas en el perfil del usuario registrado, y no son entregadas como bases de datos a terceros, o socios estratégicos de TOCTOC

3.5 Autorización de datos compartidos

El usuario registrado autoriza a TOCTOC para utilizar sus datos o la información relativaa las transacciones efectuadas, para la producción y divulgación de información estadística, indicadores del sector, participación de mercado, y otros.

Asimismo, TOCTOC desarrolla negocios con otros agentes del mercado e impulsa iniciativas que pueden beneficiar a los Clientes de la Plataforma. En este sentido el usuarioregistrado, en conformidad con la Ley Nº 19.628, autoriza a TOCTOC. a utilizar su información con los fines ya señalados, con el objeto TOCTOC., sus empresas relacionadas u otras, puedan ofrecer productos, servicios u oportunidades de negocios queestimen que puedan ser de interés.

Los datos brindados a terceros, los cuales pueden ser de carácter privado y/o público, tienen como finalidad poder brindar una mejor experiencia al usuario y entregar un producto y/o servicio relacionado a lo que el usuario requiera.

3.6 Limitación de responsabilidades en el uso de datos por parte de terceros

Una vez que el oferente obtiene los datos del usuario registrado, no existe limitación para que pueda contactar al usuario registrado. Resulta esperable y probable que el oferente que administra la venta o arriendo del proyecto, propiedad o producto contacte posteriormente al usuario registrado.

Sin perjuicio de lo anterior, el contacto debe encuadrarse dentro del marco a que se obliga el oferente al contratar el servicio en el Sitio Web. Entre otras condiciones, se establece para el oferente la obligatoriedad de contactar al usuario registrado con el único objeto de complementar información relativa a la propiedad, proyecto o producto por lo cual fueron remitidos los datos del usuario registrado, o bien requerir de él su apreciación de esta. El oferente debe ser respetuoso en el proceso de contactar de modo de no importunar al usuario.

3.7 Limitación de responsabilidades por parte TOCTOC. Sin perjuicio de lo señalado en el numeral 3.6, TOCTOC no garantiza que los datos sean utilizados en todos los casos de manera correcta por parte de los oferentes. El usuario registrado que hace uso del servicio asume el riesgo, renunciando a denunciar o demandar a TOCTOC por cualquier molestia, daño o menoscabo en su privacidad que pudiera haber tenido su origen en un servicio con datos compartidos. TOCTOC no será responsable de llamados telefónicos, cartas, correos electrónicos u otras comunicaciones que no correspondan a los detallados como servicios propios del sitio, y que tengan debidamente elementos identificatorios de tales.

El usuario registrado podrá solicitar la eliminación de su cuenta, aludiendo a la disconformidad de los Términos y Condiciones, enviando una solicitud formal a través de nuestros distintos puntos de contacto al cliente, mencionados anteriormente en el numeral 1.3.

3.8 Beneficios para TOCTOC por utilización de servicios para usuarios

TOCTOC no cobra a los usuarios registrados los servicios descritos en el numeral 3.2. Sin perjuicio de esto TOCTOC puede obtener beneficios económicos a partir de los usuarios registrados mediante el contacto entre oferentes y demandantes.

TOCTOC también puede recibir beneficios mediante la generación de estadísticas a partir de los datos aportados por los usuarios registrados, conforme a lo señalado en el numeral 3.5.

Los usuarios registrados renuncian a cualquier acción que suponga un resarcimiento económico o de cualquier otra especie.

3.9 Encuestas

TOCTOC podrá mandar encuestas a los usuarios registrados haciendo uso de la información proporcionada libremente. Cualquier consulta asociada se podrá realizar por correo electrónico o en forma telefónica.

3.10 Uso de información por parte del usuario registrado

Los usuarios registrados no podrán utilizar comercialmente, poner a disposición de terceros, procesar los datos e información publicada en el Sitio Web, incluyendo la promoción de cualquier bien o servicio sin la expresa autorización escrita de TOCTOC

En el caso que se utilice con fines no comerciales, periodísticos, académicos u otros, deberá citarse como fuente el Sitio Web, con previo aviso y validación por parte de TOCTOC. En el caso de incumplir el punto anterior, TOCTOC podrá ejercer las acciones legales respectivas al caso.

3.11 Eliminación de usuarios registrados.

TOCTOC se reserva el derecho de eliminar usuarios del registro, incluyendo todo el material publicado por estos, cada vez que compruebe o existieren antecedentes de que elusuario esté haciendo un mal uso de los servicios del sitio, dentro de los que se encuentran:

a) Inclusión de datos falsificados o estafas;

b) Extracción de información no autorizada;

c) Hackeos o introducción de virus informáticos;

d) Impedir el uso del servicio a otros usuarios;

e) Publicar contenido no relacionado con el objetivo del Sitio Web, es decir, que no corresponda a la compra, venta, o arriendo de propiedades;

f) Proporcionar información obscena, que incluya contenido discriminatorio o que atente contra la moral;

g) Usar los servicios del sitio para finalidades no permitidas por la ley, la moral y las buenas costumbres; y

h) En general, hacer un uso que pueda, bajo distintos aspectos, afectar al sitio, TOCTOC, los oferentes u otros usuarios.

Lo anterior, sin perjuicio del derecho de TOCTOC de accionar en contra del usuario registrado, conforme a lo establecido en la Ley Nº 21.459, sobre Delitos Informáticos, en los casos que corresponda.

TOCTOC se reserva el derecho a decidir si un determinado uso se aparta del objetivo para el cual el Sitio Web y los servicios que provee fueron creados. Asimismo, TOCTOC podrá eliminar usuarios registrados sin previo aviso, a partir de 30 días de estar inactivo, a finde mantener actualizada su base de datos.

Se considerará mal uso de la cuenta, y se procederá al bloqueo de esta misma, cuando un usuario registrado realiza más de 80 solicitudes de información de una propiedad usada, y 50 cotizaciones de una propiedad nueva, en menos de 24 horas.

4. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PARA USUARIOS OFERENTES DE TOCTOC

4.1 Usuario oferente

Son usuarios oferentes, aquellas personas naturales y jurídicas, incluyendo corredoras e inmobiliarias, que hacen uso de los servicios de TOCTOC para ofrecer una propiedad y/obien raíz, bajo la modalidad de venta o arriendo, para uso comercial y/o particular.

Todo usuario oferente deberá estar registrado en el Sitio Web de acuerdo con lo establecido enel numeral 3.1 y siguientes de estos Términos y Condiciones.

TOCTOC no es responsable, ni garantiza al usuario oferente la obtención de un número mínimo de visitas al Sitio Web, ni un número mínimo de registro de potenciales interesados en la compra, o arriendo de propiedades publicadas por éste.

4.2 Clasificación de la información publicada

El usuario oferente acepta y reconoce la facultad de TOCTOC para clasificar bajo distintos criterios la información publicada por el usuario oferente. Sin perjuicio de lo anterior, y mediante requerimiento escrito, el usuario oferente podrá revocar la autorizaciónde uso, solicitando la remoción de las imágenes de las secciones donde estas se exhibieran.

4.3 Responsabilidad del usuario oferente

Es de exclusiva responsabilidad del oferente la veracidad e integridad de la información relativa a las características, precios, superficie, complementos, u otros de las propiedades publicadas en el Sitio Web, liberando expresamente a TOCTOC de toda responsabilidadante eventuales reclamos o demandas de terceros, por publicación de información errónea, incompleta, inexacta, falsa, engañosa y en general por cualquier concepto emanado de la información publicada o del servicio propio ofrecido por el oferente y expuesto en el Sitio Web.

Además, es responsabilidad del usuario oferente:

a) Mantener actualizada la información publicada, y notificar a TOCTOC cuando deban realizarse cambios a la información.

b) Informar a TOCTOC de la venta, arriendo, o falta de stock de las propiedades publicadas en el Sitio Web dentro del plazo de 5 (cinco) días a partir de dicha venta, arriendo, o venta de la última unidad en caso de proyectos inmobiliarios.

4.4. Eliminación de publicación

TOCTOC se reserva el derecho a eliminar todas aquellas publicaciones que cumplan conlas hipótesis contempladas en el numeral 3.11 de los presentes Términos y Condiciones.

4.5. Precios, plazos, y servicios

La descripción de los servicios o planes ofrecidos por TOCTOC a los usuarios oferentes, sus precios, plazos de publicación, y otras condiciones, se regirán de acuerdo con lo especificado en el contrato, cotización o solicitud, según corresponda.

4.5. Comunicaciones

Las comunicaciones entre los usuarios oferentes y TOCTOC, se realizarán por escrito, mediante correo electrónico, intercambiados por los representantes de ambas partes. Se considerarán debidamente entregadas y recibidas las comunicaciones efectuadas cuando pueda acreditarse por cualquier medio su recepción por parte de algún ejecutivo con injerencia en la mantención del servicio de publicación.

5. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

5.1 Antecedentes Generales

Esta política de privacidad es parte de los Términos y Condiciones de TOCTOC

En este documento se explica cómo se trata cada tipo de dato que es obtenido de parte del usuario, siendo algunos de uso público, otros usados con fines comerciales y otros absolutamente privados.

Los usuarios podrán ejercitar los derechos de acceder, cancelar y actualizar su información personal, incluyendo su dirección de e-mail, así como a oponerse al tratamiento de esta y a ser informado de las cesiones llevadas a cabo, todo ello de conformidad a lo dispuesto en la normativa aplicable.

Por su parte, los usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de la información personal facilitada, y se comprometen a mantenerla debidamente actualizada.

5.2 Derechos de acceso, cancelación y rectificación de la información persona

Una vez inscrito en el Sitio Web, el usuario podrá revisar y cambiar su información, sin perjuicio que estos datos serán guardados en la base de datos interna de TOCTOC, con motivos de control de fraudes o estafas.

Las políticas de privacidad podrán ser cambiadas sin previo aviso por TOCTOC. Los cambios serán notificados vía mail, y publicados en el sitio dentro de la sección de “condiciones de uso del sitio”. El usuario tendrá la libertad de elegir informadamente si acepta o no los nuevos términos, siendo usados sus datos según la política anteriormente vigente.

5.3 La información que recabamos

La primera información recabada son los datos de registro que incluyen información personal relativa a nombre, número de documento o identificación válida, información física de contacto (como número de teléfono, domicilio y/o dirección de e-mail).

El usuario que se registre en TOCTOC. o que de cualquier modo acceda a TOCTOCconsiente expresamente que TOCTOC:

a) Tenga acceso, en cualquier momento, a la totalidad de la información contenida en su cuenta personal, incluyendo sus intereses, gustos, contactos y cualquier otro contenido alojado en ella;

b) Incluya en dicha cuenta, mensajes, fotografías, videos y cualquier otro tipo de contenido; y

c) Envíe al correo electrónico del usuario vinculado a la cuenta personal, información o mensajes informativos o publicitarios.

TOCTOC automáticamente recaba algunos datos a partir de la navegación del usuario que puede incluir: la URL de la que provienen, a qué URL acceden seguidamente (estén o no en nuestro sitio), qué navegador están usando, y sus direcciones IP. También las páginas visitadas, las búsquedas realizadas y las publicaciones, entre otra información podrá ser almacenada y retenida.

TOCTOC podría acceder a las listas de contactos de los dispositivos móviles utilizados por los usuarios para proveer sus servicios. Esa información la utilizará únicamente para localizar y señalar números de teléfonos celulares y/o correos electrónicos de otros usuarios.

La información que recabamos tiene las siguientes funcionalidades:

a) Desarrollar estudios internos sobre los intereses, comportamientos y demografía de los usuarios para comprender mejor sus necesidades e intereses y ofrecer mejores servicios o proveerles información relacionada.

b) Mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales y analizar las páginas visitadas las búsquedas realizadas por los usuarios, para mejorar nuestra oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, su presentación y servicios.

c) Enviar información o mensajes por e-mail sobre nuevos servicios, mostrar publicidad o promociones, banners, de interés para nuestros usuarios, noticias sobre TOCTOC, además de la información expresamente autorizada en la sección de preferencias. Si el usuario lo prefiere, puede solicitar que lo excluyan de las listas para el envío de información promocional o publicitaria.

d) Suministrar la información personal de los usuarios a las entidades que intervengan en la resolución de disputas entre los mismos, tales como: compañías de seguros, amigables componedores o tribunales de arbitraje o tribunales competentes para solucionar tales disputas.

5.4 Confidencialidad de la información

Una vez registrado en el Sitio Web, TOCTOC no venderá, arrendará o compartirá la información personal excepto en las formas establecidas en los presentes Términos y Condiciones. Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para proteger la privacidad de la información.

Puede suceder que, en virtud de órdenes judiciales, o de regulaciones legales, nos veamos obligados a revelar información a las autoridades o terceras partes bajo ciertas circunstancias, o bien en casos que terceras partes puedan interceptar o acceder a cierta información o transmisiones de datos en cuyo caso TOCTOC no responderá por la información que sea revelada.

5.5 Cookies

El usuario y el visitante del Sitio Web, conoce y acepta TOCTOC podrá utilizar un sistemade seguimiento mediante la utilización de cookies (las "cookies").

Las cookies son pequeños archivos que se instalan en el disco rígido, con una duración limitada en el tiempo que ayudan a personalizar los servicios. También ofrecemos ciertas funcionalidades que sólo están disponibles mediante el empleo de cookies.

Las cookies se utilizan con el fin de conocer los intereses, el comportamiento y la demografía de quienes visitan o son usuarios del sitio y de esa forma, comprender mejor sus necesidades e intereses y darles un mejor servicio o proveerle información relacionada.

También usaremos la información obtenida por intermedio de las cookies para analizar las páginas navegadas por el visitante o usuario, las búsquedas realizadas, mejorar nuestras iniciativas comerciales y promocionales, mostrar publicidad o promociones, banners de interés, noticias sobre TOCTOC, perfeccionar nuestra oferta de contenidos y artículos, personalizar dichos contenidos, presentación y servicios.

También podremos utilizar cookies para promover y hacer cumplir las reglas y seguridad del sitio. TOCTOC podrá agregar cookies en los e-mails que envíe para medir la efectividadde las promociones.

Utilizamos adicionalmente las cookies para que el usuario no tenga que introducir su clave tan frecuentemente durante una sesión de navegación, también para contabilizar y corroborar las inscripciones, la actividad del usuario y otros conceptos para acuerdos comerciales, siempre teniendo como objetivo de la instalación de las cookies, el beneficio del usuario que la recibe, y no será usado con otros fines ajenos a TOCTOC

Por último, TOCTOC almacena cookies para poder ofrecer una experiencia más interactiva en el sitio, basada en las acciones del usuario.

El usuario puede, en cualquier momento, eliminar las cookies almacenadas, configurar el navegador para que solicite aprobación antes de almacenar cookies o directamente evitar que se almacenen cookies. Este procedimiento se realiza de forma diferente en los distintos navegadores y es necesario realizarlo en cada navegador que se utilice. A continuación, ponemos a disposición los diferentes procedimientos para manejar esta configuración en los navegadores más utilizados:

a) Microsoft Edge: https://support.microsoft.com/es- ar/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookie

b) Google Chrome: https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es&p=cpn_cookies
c) Mozilla Firefox: https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar- cookies-sitios-web-rastrear-preferencias
d) Apple Safari: https://support.apple.com/kb/PH21411?viewlocale=es_US&locale=es_US

Se aclara expresamente que esta política cubre la utilización de cookies por este sitio, y no la utilización de cookies por parte de anunciantes. TOCTOC no es responsable, y no controla el uso de cookies por parte de terceros.

5.5 Web Beacons

Un web beacon es una imagen electrónica, también llamada single-pixel (1 x 1) o pixel transparente, que es colocada en código de una página web. Un web beacon tiene finalidades similares a las cookies. Adicionalmente un web beacon es utilizado para medir patrones de tráfico de los usuarios de una página a otra con el objeto de maximizar como fluye el tráfico a través del Sitio Web. El usuario y el visitante del sitio conocen y acepta que TOCTOC podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de web beacons.

5.6 SPAM

TOCTOC y sus usuarios no aceptan conductas consideradas "spamming", ya sea en opiniones, preguntas, respuestas y/o el envío no solicitado de correos electrónicos. Queda absolutamente prohibido el envío indiscriminado de mensajes de cualquier naturaleza entre los usuarios y visitantes de TOCTOC.

TOCTOC podrá suspender o inhabilitar definitivamente a aquellos usuarios que infrinjanesta política.

5.7 Orden de autoridades competentes - Requerimientos Legales

TOCTOC coopera con las autoridades competentes y con otros terceros para garantizarel cumplimiento de las leyes, por ejemplo, en materia de protección de derechos de propiedad industrial e intelectual, prevención del fraude, entre otros.

TOCTOC podrá revelar la información personal de sus usuarios bajo requerimiento de la autoridades judiciales o gubernamentales competentes para efectos de investigaciones conducidas por ellas, aunque no exista una orden ni una citación ejecutiva o judicial, o por ejemplo (y sin limitación a este supuesto) cuando se trate de investigaciones de carácter penal o de fraude o las relacionadas con piratería informática o la violación de derechos de autor. En tales situaciones, TOCTOC colaborará con las autoridades competentes con elfin de salvaguardar la integridad y la seguridad del sitio y de sus usuarios.

TOCTOC puede (y los usuarios lo autorizan expresamente) comunicar cualquier información personal sobre sus usuarios con la finalidad de cumplir la normativa aplicable ycooperar con las autoridades competentes en la medida en que discrecionalmente lo entendamos necesario y adecuado en relación con cualquier investigación de un ilícito o unfraude, infracción de derechos de propiedad industrial o intelectual, u otra actividad que seailegal o que pueda exponer a TOCTOC o a sus usuarios a cualquier responsabilidad legal.

Además, TOCTOC se reserva el derecho (y nos autorizas expresamente a ello) de comunicar información sobre sus usuarios a otros usuarios, entidades o terceros cuando hayamotivos suficientes para considerar que la actividad de un usuario sea sospechosa de intentar o cometer un delito o intentar perjudicar a otras personas. Este derecho será utilizado por TOCTOC. a su entera discreción cuando lo considere apropiado o necesario para mantener la integridad y la seguridad del sitio y la de sus usuarios, para hacer cumplir los términos y condiciones y demás políticas del sitio y a efectos de cooperar con la ejecución y cumplimiento de la ley. Este derecho será ejercido por TOCTOC independientemente que no exista una orden judicial o administrativa al efecto.

5.8 Seguridad y almacenamiento de la información

TOCTOC está obligado a cumplir con toda la normativa aplicable en materia de medidasde seguridad aplicables a la información personal. Adicionalmente, TOCTOC usa los estándares de la industria entre materia de protección de la confidencialidad de su información personal, incluyendo, en otras medidas, cortafuegos ("firewalls") y Secure SocketLayers ("SSL").

TOCTOC considera a los datos de sus usuarios como un activo que debe ser protegido de cualquier pérdida o acceso no autorizado. Empleamos diversas técnicas de seguridad para proteger tales datos de accesos no autorizados por usuarios de dentro o fuera de nuestra compañía. Sin embargo, es necesario tener muy en cuenta que la seguridad perfecta no existe en Internet. Por ello, TOCTOC no se hace responsable por interceptaciones ilegales o accesos no autorizados de sus sistemas o bases de datos por parte de personas no autorizadas. TOCTOC tampoco se hace responsable por la indebida utilización de la información obtenida por esos medios. Todos los datos personales de los usuarios serán almacenados en un fichero automatizado de datos personales.

5.9 Cambio en las preferencias de e-mails

Sin perjuicio que TOCTOC quiere mantener a sus usuarios actualizados en todo momento sobre promociones, novedades, cambios y otros, los usuarios pueden seleccionarlos e-mails e información promocional que gustarían recibir de TOCTOC

Si no quieres recibir correos electrónicos, puedes des suscribirte, cambiando tus preferencias de e-mail siguiendo las instrucciones que proporcionamos en nuestras comunicaciones o bien accediendo a tu cuenta en el sitio.

En el sitio podrás seleccionar las preferencias para que sean tenidas en cuenta por TOCTOC en las futuras comunicaciones o enviando tus preferencias por correo a la dirección postal indicada en esta política.

5.10 Notificaciones PUSH

El sistema de notificaciones PUSH que utiliza TOCTOC se realiza a través del proveedor OneSignal.com, dicho servicio aparece de manera automática a todos aquellos usuarios que ingresan por primera vez al sitio de TOCTOC., donde el usuario expresa claramente aceptar o rechazar recibir notificaciones de la marca, esto se activa y desactiva en el navegador que utiliza el usuario, por ende en el caso querer darse de baja de este servicio, elusuario debe realizar directamente este cambio en su navegador.

TOCTOC podrá brindar asistencia en este proceso, previamente contactando a la marcaa través de los distintos puntos de contacto mencionados en el párrafo 1.3 de este documento, solicitando el apoyo necesario.

6. INFORMACIÓN SOBRE EL PAGO DE SERVICIO A PARTICULARES

6.1 Antecedentes Generales

TOCTOC dispondrá la funcionalidad a sus clientes particulares de poder adquirir productos y servicios, detallados en el numeral 6.2 del presente documento, directamente en la plataforma web www.toctoc.com, dicho cliente tendrá a su disposición un número de identificación de servicio interno, además de su boleta electrónica, como lo exige la ley, según el(los) servicio(s) adquirido(s), en caso de presentar inquietudes con lo que respecta el servicio, TOCTOC podrá brindar asistencia, previamente contactando a la marca a travésde los distintos puntos de contacto mencionados en el párrafo 1.3 de este documento, solicitando el apoyo necesario.

Para efectos legales, para poder adquirir un servicio pagado en el Sitio Web www.toctoc.com, el cliente deberá cumplir mayoría de edad según la Ley N° 19.221, es decir, debe tener 18 años cumplidos a la fecha de adquirir el servicio.

TOCTOC aplicará estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley sobre de Protección a los Derechos de los Consumidores establece para las transacciones del servicio a Clientes Particulares, definido en el numeral 1.6 letra d) del presente documento, que se realizan a través de este sitio.

Adicionalmente TOCTOC adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas parael Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago.

6.2 Descripción y duración del servicio

a) PROPIEDAD DESTACADA

El servicio “Propiedad Destaca” es un servicio de TOCTOC pagado, cuyo objeto es otorgarmayor relevancia a la propiedad publicada en el Sitio Web, adherida a este servicio, resaltando por sobre las otras propiedades en los resultados de búsquedas que aparecen pordefecto para el usuario, también denominado orden “Relevantes”.

Además, se incorporará icono de “Propiedad Destacada” como elemento diferenciador por sobre el resto en los mismos resultados.
Dicho servicio y costo asociado es por cada “Propiedad Destacada” (una propiedad), y el usuario podrá pagar hasta un máximo de 3 propiedades. Si desea ingresar más de 3 propiedades, se deberá registrar como corredor en el Sitio Web, y se le aplicarán las tarifas respectivas a dicho segmento.

La vigencia del servicio “Propiedad Destacada” es de 30 días corridos, contados a partir de la contratación del servicio Propiedad Destacada. Esto quiere decir que cada propiedad suscrita al servicio, tendrá mayor relevancia en los resultados debúsqueda y quedará con el distintivo de Propiedad Destacada durante 30 días corridos desde su contratación, o hasta que esta misma sea despublicada por el usuario si dicha acción ocurre en un plazo menor a dicho plazo.

El usuario podrá reactivar su propiedad, posterior a la despublicación, sin costo alguno pero dicha propiedad NO quedará como “Propiedad Destacada”, en el caso de querer hacer uso nuevamente por el servicio, deberá pagar nuevamente por este. Para más información sobre el servicio, vigencias y tarifas el usuario también podrá encontrar todo el detalle www.toctoc.com/publicar/Destaca-tu-Publicacion

B) RETÁSALO
Retásalo es un sistema de tasación online a partir de transacciones reales analizadas por TOCTOC, a partir de información pública fidedigna.

La información de los valores otorgados por “Retásalo” es meramente referencial, y no constituye una tasación efectuada por un perito, arquitecto, u otro profesional de dicha naturaleza.

6.3. Precio por el servicio

a) PROPIEDAD DESTACADA

El precio por el servicio “Propiedad Destaca”, mencionado en la sección 5.2 letra a) del presente documento, tiene un valor de $36.000, IVA incluido, por propiedad publicada, con un máximo de 3 propiedades por usuario. Para más información sobre el servicio, vigencias y tarifas el usuario también podrá encontrar todo el detalle www.toctoc.com/publicar/Destaca-tu-Publicacion .

B) RETÁSALO

6.4. Cómo contratar un servicio

Para hacer compras o contratar servicios en este sitio deberá seguir los siguientes pasos haciendo *click* en el campo correspondiente:

1. Para iniciar el proceso de contratación es necesario que confirme haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones.

2. Inicie sesión en el sitio o Ingresa tu correo electrónico y tu contraseña. En caso de no estar registrado y desea hacerlo, utilice el ícono "registra tu contraseña".

3. Seleccione el o los productos(s) o servicio(s) que le interesa y agréguelo en la sección mis publicaciones, además también lo podrá adquirir al final del proceso de la publicación de la propiedad o directamente en la ficha ya publicada.

4. Seleccione el medio de pago.

5. Una vez hecha la orden, se desplegará en la pantalla:

    a) Descripción del servicio contratado.
    b) Precio.
    c) Medio de pago.
    d) Valor total de la operación.
    e) Demás condiciones de la orden.
    f) Posibilidad de imprimir y almacenar la orden.
    g) Número único de la orden, con la cual podrá hacer seguimiento en caso de tener algún incidente relacionado.

6. La orden luego pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, resguardándose siempre la seguridad y privacidad del usuario y del proceso de contratación, disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago que se haya seleccionado.

7. Cumplido con lo anterior se perfecciona el contrato haciéndose el cargo en el medio de pago seleccionado, se enviará el comprobante de compra con la boleta o factura que corresponda en formato.

8. Envío de la información al correo electrónico registrado.

9. Quedará activado el uso del servicio contratado de manera inmediata.

10. No se verá afectado el comprador en sus derechos ni tampoco se le efectuarán cargos, sin que sea confirmada su identidad.

6.5. Garantías, Cambios y Devoluciones

Conforme lo que dispone la Ley del Consumidor (Ley N° 19.496), todo producto y servicio nuevo cuenta con garantía legal, la que rige por un plazo de tres meses desde la recepción de este, y sólo procede en casos de fallas de fabricación, o cuando el servicio no cumpla con las características ofrecidas.

Si este es el caso, el usuario puede contactarse a través de los distintos canales de servicio al cliente presentando los documentos de respaldo respectivos como boleta, factura u otro documento que acredite la compra, para la evaluación respectiva por parte de la marca para corroborar que corresponde a una falla o incumplimiento de servicio.

En caso de que el diagnóstico determine que la falla del servicio está cubierta por la garantía, ésta operará en los términos contemplados en la ley, es decir, el consumidor podrá exigir una de las siguientes opciones, excluyentes entre ellas:

a) **Anulación y devolución del dinero**. Al cliente se le devolverá todo el dinero asociado al servicio que presenta fallas. En el caso de que la compra fue efectuada con Tarjeta de Crédito, Banco y/o Casa Comercial, la devolución del dinero será reversada a este mismo instrumento. Si la compra fue efectuada con Tarjeta de Débito, la devolución será realizada a través de un depósito a la cuenta bancaria del cliente, que este mismo brindará a la marca TOCTOC

   En ambos casos el periodo de devolución, como plazo máximo, será de 45 días a partir desde el día en que el cliente elija esta opción.

b) **Cambio del servicio.** El cliente podrá ocupar este mismo servicio, “Propiedad Destaca”, en cualquier otra propiedad que este desee y con todos los beneficios asociados a dicho servicio. La vigencia para poder hacer uso de esta opción será de un plazo máximo de 90 días, a partir desde el día en que el cliente elija esta opción.

c) **Reparación Gratuita.** El cliente podrá solicitar la reparación del servicio “Propiedad Destacada” de manera gratuita sobre la propiedad que presenta problemas, la marca TOCTOC deberá resolver este problema en un periodo máximo de 30 días, apartir desde el día en que el cliente elija esta opción.

La Ley del Consumidor no contempla ninguna obligación a los proveedores respecto a otorgar devoluciones de dinero o efectuar cambios de productos, salvo cuando se trate de fallas o situaciones en que proceda la garantía legal.

TOCTOC podrá brindar asistencia, previamente contactando a la marca a través de los distintos puntos de contacto al cliente mencionados en el numeral 1.3 de este documento, solicitando el apoyo necesario.

6.5. Retracto Legal

El usuario no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en TOCTOC. Sin embargo, gozará de las garantías legales y de los beneficios adicionales a la Ley del Consumidor que se han indicado y detallado en la sección 6.5 de los presentes Términos y Condiciones.

6.6. Seguridad Financiera

El pago del servicio, especificado en la sección 6.2. del presente documento, se realizará a través de una plataforma digital, gestionada por el proveedor Kushki, quien a su vez utiliza los servicios de Transbank para poder efectuar el pago y comunicación directa con las distintas entidades financieras existentes en el país.

En ningún caso TOCTOC recopila los datos bancarios de los consumidores, ni tiene comunicación directa con las entidades financieras. TOCTOC. es informado únicamentea través de un código único identificador, si el proceso del pago fue exitoso o rechazado, por consecuencia en caso de existir algún problema con el pago, como duplicidad de cargos, entre otros, la entidad responsable de comunicarse con la entidad financiera es Transbank, TOCTOC pondrá a virtud del consumidor todos los documentos necesarios y apoyo requerido, para asegurar la devolución respectiva del dinero, en caso de existir problema alguno. TOCTOC. podrá brindar asistencia en este proceso, previamente contactando a la marca a través de los distintos puntos de contacto mencionados en el párrafo 1.3 de este documento, solicitando el apoyo necesario.

6.7. Medios de pago

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios informados en este sitio sólo pueden ser pagados, por clientes particulares, por medio de:

a) Tarjeta en casas comerciales, emitidas en Chile por casas comerciales nacionales, que mantengan un contrato vigente.

b) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente.

c) Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contrato vigente.