

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB WWW.TOCTOC.COM

Versión vigente a partir del 01/07/2019

1. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. Bienvenido a TOCTOC.com

En este documento se describen los términos y condiciones de uso (en adelante indistintamente, "Términos de Uso") aplicables al uso de los servicios ofrecidos por iConstruye S.A. dentro del sitio www.toctoc.com ("TOCTOC.com"). Cualquier persona que desee acceder y/o usar el sitio o los servicios podrá hacerlo sujetándose a los términos y condiciones de uso, junto con todos los demás términos y condiciones específicos, políticas y principios que rigen a TOCTOC.com y que son incorporados al presente instrumento por referencia.

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

1.2. TOCTOC.com es una marca de iConstruye S.A.

La marca TOCTOC.com es una marca de iConstruye S.A, para todos los efectos legales y normativos respectivos, el sitio www.toctoc.com se ve representado por la empresa iConstruye S.A. La empresa iConstruye S.A., con RUT: 96.941.720 -0, se encuentra ubicada físicamente en Marchant Pereira 10, piso 15 – Providencia, Santiago y su representante legal es el Sr. Nicolás Errazuriz Salinas.

Para cualquier efecto adicional relacionado con la empresa iConstruye S.A. sobre quien es la compañía y como se encuentra compuesto el directorio se detalla en la página web: www.iconstruye.com/portales2/sobre-iconstruye/.

1.3. Datos de contacto y Servicio al Cliente

Para más información sobre TOCTOC.com y/o sus servicios, el usuario va a poder contactar a la marca a través de las distintas plataformas de servicio al cliente. Que son: 1) Correo electrónico contacto@toctoc.com 2) Teléfono de red fija +56 2 4861199 3) Red social Facebook www.facebook.com/toctoccom

Para cualquier otro efecto, las oficinas de TOCTOC.com se encuentran ubicadas en Monseñor Nuncio Sotero Sanz #161, piso 6, comuna de Providencia, ciudad de Santiago, Chile.

1.4. Modificaciones de los términos y condiciones del sitio TOCTOC.com

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

1.5. Acerca del sitio web

El objetivo de TOCTOC.com es ser un referente y asesor para todos los interlocutores relacionados con el mercado inmobiliario: tanto oferentes y demandantes, como corredoras e inmobiliarias, diseñando productos y servicios especializados para las necesidades de cada sector, permitiéndoles tomar decisiones de venta o compra informadas.

1.6. Los usuarios del sitio

Son usuarios del sitio todas aquellas personas naturales y jurídicas que se encuentren autorizadas para acceder a él se hayan registrado en el mismo a través de la introducción de su nombre de usuario y contraseña, y hayan aceptado estos Términos de Uso (en adelante el "Usuario" y en plural "Usuarios").

Los servicios de TOCTOC.com sólo están disponibles para usuarios que tengan capacidad legal para contratar y/o hacer uso de la plataforma. 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.

Dentro del portal TOCTOC.com los usuarios pueden acceder a un "Valor referencial" de una propiedad, una estimación del valor de mercado que se calcula a partir de la información entregada por los mismos usuarios. Las referidas valoraciones no son exactas y no constituyen una tasación de la propiedad, ya que depende de los datos que se ingresen y de diversas circunstancias tales, como el estado del inmueble, variaciones del mercado y otras.

1.7. Derechos de propiedad intelectual

El Usuario sabe y acepta que el sitio www.toctoc.com, 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, 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 de la página web www.toctoc.com.

La propiedad intelectual del sitio y marca TOCTOC.com, así como cualquier desarrollo y/o elemento de carácter relacionado, es de iConstruye S.A.

1.8. Relación con las ofertas comerciales publicadas

La información de las propiedades publicadas, tanto para ventas como para arriendos, es exclusiva responsabilidad de los oferentes que la divulgan en el sitio. TOCTOC.com no se hace responsable del uso de la información que hagan los usuarios oferentes.

El sitio sólo se comporta como una vitrina de publicaciones, pero no participa del proceso de arriendo o venta de las propiedades ni en la habilitación, mantención o construcción de estas, tampoco actúa como mediador entre oferentes y demandantes, ni como garante de ningún tipo de negocios entre ambos.

TOCTOC.com no tiene ningún tipo de obligación respecto a almacenar información, datos, contenidos o imágenes de las publicaciones antiguas, aun cuando se atribuye el derecho de conservar esa información para el desarrollo de nuevas funcionalidades para el sitio.

1.9. Niveles de interacción con el sitio

El usuario puede interactuar con el sitio bajo tres modalidades:

- a) Como visitante. Son todas personas que ingresan al sitio sin necesidad de registro alguno, no exigiéndole alguna identificación para dicho acceso.
- b) Como usuario. Son aquellas personas cuyos datos personales están registrados en la plataforma mediante un formulario directamente en la página web y/o a través de nuestras redes sociales.
- c) Como oferente. Es cualquier persona natural (particular) o representación jurídica (corredor y/o inmobiliaria) que hacer uso de TOCTOC.com para ofrecer una propiedad y/o bien raíz, bajo la modalidad de venta o arriendo, para uso comercial y/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.com y el cliente particular.

1.10. Jurisdicción y Ley Aplicable.

Estos términos y condiciones están regidos 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 competentes de la ciudad de Santiago.

En todo momento el usuario y/o cliente particular podrá revocar la autorización del uso de sus datos, y dispondrá siempre derechos a aclaración, rectificación, cancelación y oposición, y todos los demás derechos que confiere la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Para ejercer estos derechos sólo se deberá contactar a través de cualquier punto de contacto al cliente, mencionados previamente en el apartado 1.3. del presente documento. Del mismo modo, siempre se podrá solicitar la suspensión de comunicaciones promocionales y/o publicitarias, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 28B de la [Ley N°19.496 sobre la Protección de los Derechos de los Consumidores](#).

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

2.1. Antecedentes

Respecto a los visitantes del sitio, aquellas personas que pueden acceder a la información sobre publicaciones de ventas y arriendos sin necesidad de registro, se detallan algunas consideraciones, limitantes y condiciones sobre la información que se encuentra en el sitio.

TOCTOC.com, no es propietario ni tiene ningún tipo de participación en el proceso comercial de las propiedades, así mismo desconoce más antecedentes que los publicados en el sitio por los oferentes. En este sentido se considera como absolutamente aparte e independiente de la verificación de los datos publicados, siendo exclusivamente responsabilidad de los oferentes.

TOCTOC.com no garantiza la calidad de los servicios o productos ofrecidos por los oferentes, tampoco tiene un rol garante entre ambas partes. TOCTOC.com 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.com para garantizar los mejores estándares de calidad, velocidad y seguridad del sitio. 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.com no asegura la ausencia de errores u omisiones en la información siendo la responsabilidad final de los oferentes.

En consecuencia TOCTOC.com 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”.

2.3. Imágenes

Al ser las imágenes publicadas por los oferentes no es posible garantizar la absoluta correspondencia de estas con la realidad de los inmuebles pudiendo ser retocadas por los mismos oferentes. TOCTOC.com no asume responsabilidad alguna en caso de que la imagen publicada por el oferente no se condiga con la propiedad real.

2.4. Descripciones, atributos y ubicación

Respecto a los textos descriptivos de las propiedades y proyectos, TOCTOC.com no garantiza su exacta correspondencia con la realidad, ya que estos dependen exclusivamente de los oferentes. Del mismo modo, la descripción del entorno o la ubicación exacta planteada por un oferente es de su exclusiva responsabilidad, TOCTOC.com no se responsabiliza por ningún tipo de imprecisión.

2.5. Disponibilidad

Si bien TOCTOC.com 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.com no tiene injerencia alguna en las promociones ofrecidas a través del sitio, las que son desarrolladas exclusivamente por los oferentes, quienes son responsables exclusivos de dar cumplimiento a los términos de cada promoción. TOCTOC.com no garantiza que eventos publicados como promociones representen condiciones más favorables, que las habituales ni garantiza el cumplimiento de las promociones por los oferentes.

2.7. Condiciones de financiamiento

La información relativa al financiamiento de una propiedad puede cambiar o encontrarse desactualizada, tanto la que depende de los oferentes, como aquella que depende de los simuladores.

2.8. Actualización de la información

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

TOCTOC.com 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; (ii) 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 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.**

2.9. 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 DE TOCTOC.COM

3.1. Condición de registro

Para acceder a ciertas funcionalidades del sitio los usuarios deben registrarse gratuitamente mediante un formulario. 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.

3.2. Habilitación de servicios

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

1. Solicitar información adicional al vendedor de una propiedad, proyecto inmobiliario, crédito hipotecario u otro producto ofrecido a través del sitio.
2. Pedir preaprobación de un crédito hipotecario.
3. Recibir vía email las propiedades nuevas, cada vez que se incorporen al sitio y coincidan con las preferencias de búsqueda del usuario (Servicio denominado “Mis Favoritas” y/o “Alerta de Búsqueda”).
4. Recibir promociones y ofertas.
5. Recibir correos informativos que contienen un resumen de publicaciones de prensa en temas relacionados con la industria inmobiliaria y de la construcción, más información propia generada en TOCTOC.com. y cualquier otra información y contenidos que el sitio decida incluir.
6. Realizar Cotizaciones en Línea
7. Ver historial de cotizaciones realizadas.
8. Imprimir para visitar: función que permite imprimir datos del proyecto seleccionado, plano de ubicación y observaciones.

3.3. Uso Datos de Identificación

El sitio no recoge ni captura datos personales automáticamente sin tener la previa autorización del usuario, los cuales se aceptan al momento de registrar y dar de alta la cuenta del usuario. Los únicos datos personales que se almacenan son aquellos que los usuarios facilitan al momento de registrarse y uso de “cookies” con el objetivo de brindar la mejor experiencia de nuestros usuarios.

3.4. Datos no compartidos

Los datos sobre “propiedades favoritas” sólo quedan registradas en el perfil del usuario y no son entregadas como bases de datos a terceros, socios estratégicos (privados y públicos) de TOCTOC.com.

3.5. Datos compartidos

Lo datos se comparten (total o parcialmente) con terceros en los siguientes casos: “solicitud de información”, “preguntas”, “llamadas telefónicas” o “solicitud de preaprobación de crédito”, entre otros servicios que no podrían realizarse de otra manera. Sólo en el caso de la cotización los datos son entregados completamente a terceros.

El uso de estos servicios implica la autorización expresa a TOCTOC.com, por parte del usuario, para entregar estos datos a los terceros. La obtención de estos datos justifica la entrega de información más detallada, habitualmente reservada para la atención directa.

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. Alcance de datos remitidos a terceros

Al momento de registrarse y aceptar las políticas de uso y privacidad los usuarios aceptan que sus datos sean enviados a terceros con los fines anteriormente descritos.

3.7. 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. Resulta esperable y probable que el oferente que administra la venta o arriendo del proyecto, propiedad o producto contacte posteriormente al usuario.

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. Entre otras condiciones, se establece para el oferente la obligatoriedad de contactar al usuario con el único objeto de complementar información relativa a la propiedad, proyecto o producto por lo cual fueron remitidos los datos del usuario, 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.

3.8. Limitación de responsabilidades por parte TOCTOC.com

TOCTOC.com no garantiza que los datos sean utilizados en todos los casos de manera correcta por parte de los oferentes. El usuario que hace uso del servicio asume el riesgo renunciando a denunciar o demandar a TOCTOC.com por cualquier molestia, daño o menoscabo en su privacidad que pudiera haber tenido su origen en un servicio con datos compartidos. TOCTOC.com 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 podrá solicitar la eliminación de su cuenta, aludiendo a la disconformidad de los términos y condiciones, mencionado en el 1.4. de este mismo documento enviando una solicitud formal a través de nuestros distintos puntos de contacto al cliente, mencionados anteriormente en el apartado 1.3.

3.9. Uso de nombre y contraseña

El usuario es responsable de mantener en secreto su nombre de usuario y contraseña a fin de evitar usos maliciosos por parte de terceros.

3.10. Beneficios para TOCTOC.com por utilización de servicios para usuarios

TOCTOC.com no cobra a los usuarios los servicios anteriormente descritos. Sin perjuicio de esto la empresa puede obtener beneficios económicos a partir de los usuarios registrados mediante el contacto entre oferentes y demandantes. TOCTOC.com también puede recibir beneficios mediante la generación de estadísticas a partir de los datos aportados por los usuarios registrados. Los usuarios renuncian a cualquier acción que suponga un resarcimiento económico o de cualquier otra especie.

3.11. Encuestas

TOCTOC.com 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.

3.12. Uso de información por parte del usuario

Los usuarios no podrán hacer usos comerciales de la información publicada en TOCTOC.com. Esto incluye la promoción de cualquier bien o servicio. En el caso que se utilice con fines no comerciales, periodísticos, académicos u otros, deberá el sitio ser citado como fuente, con previo aviso y validación por parte de la marca. En el caso de incumplir el punto anterior, TOCTOC.com podrá ejercer las acciones legales respectivas al caso.

3.13. Eliminación de Usuarios

TOCTOC.com 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 el usuario 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; (d) proporcionar información obscena o que atente contra la moral, (e) usar los servicios del sitio para finalidades no permitidas por la ley, la moral y las buenas costumbres; y (f) en general, hacer un uso que pueda, bajo distintos aspectos, afectar al sitio, TOCTOC.com, los oferentes u otros usuarios.

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

4. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

4.1. Antecedentes Generales

Esta política de privacidad es parte de las políticas y condiciones de uso de TOCTOC.com. 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.

4.2. Derechos de acceso, cancelación y rectificación de la información personal

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

Estas políticas de privacidad podrán ser cambiadas sin previo aviso por TOCTOC.com, pero serán notificados los cambios por 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.

4.3. 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.com o que de cualquier modo acceda a TOCTOC.com, consiente expresamente que TOCTOC.com:

1. 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.
2. Incluya en dicha cuenta, mensajes, fotografías, videos y cualquier otro tipo de contenido; y
3. Envíe al correo electrónico del usuario vinculado a la cuenta personal, información o mensajes informativos o publicitarios.

TOCTOC.com 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.com 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.

En TOCTOC.com recolectamos información de los usuarios para ofrecerles un servicio óptimo y personalizado a sus necesidades. La información que recabamos tiene las siguientes funcionalidades:

1. 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.
2. 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.
3. Enviar información o mensajes por e-mail sobre nuevos servicios, mostrar publicidad o promociones, banners, de interés para nuestros usuarios, noticias sobre TOCTOC.com, 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.
4. 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.

4.4. Confidencialidad de la Información

Una vez inscrito en el sitio, TOCTOC.com no venderá, alquilará o compartirá la información personal excepto en las formas establecidas en esta política. 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 compelidos 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.com no responderá por la información que sea revelada.

4.5. Cookies

El usuario y el visitante del sitio, conoce y acepta TOCTOC.com podrá utilizar un sistema de 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.com, 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.com podrá agregar cookies en los e-mails que envíe para medir la efectividad de 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.com.

Por último, TOCTOC.com 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:

1. Microsoft Windows Explorer: <https://support.microsoft.com/es-ar/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookie>
2. Google Chrome: https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es&p=cpn_cookies
3. Mozilla Firefox: <https://support.mozilla.org/es/kb/habilitar-y-deshabilitar-cookies-sitios-web-rastrear-preferencias>
4. 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. Nosotros no controlamos el uso de cookies por terceros.

4.6. 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 de la Web. El usuario y el visitante del sitio conocen y acepta que TOCTOC.com podrá utilizar un sistema de seguimiento mediante la utilización de web beacons.

4.7. SPAM

TOCTOC.com 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.com. TOCTOC.com podrá suspender o inhabilitar definitivamente a aquellos usuarios que infrinjan esta política.

4.8. Orden de autoridades competentes - Requerimientos Legales

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

TOCTOC.com 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.com colaborará con las autoridades competentes con el fin de salvaguardar la integridad y la seguridad del sitio y de sus usuarios.

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

Además, TOCTOC.com se reserva el derecho (y nos autoriza expresamente a ello) de comunicar información sobre sus usuarios a otros usuarios, entidades o terceros cuando haya motivos 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.com 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.com independientemente que no exista una orden judicial o administrativa al efecto.

4.9. Seguridad y almacenamiento de la información

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

4.10. Cambio en las preferencias de e-mails

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

Si no quieres recibir correos electrónicos, puedes desuscribirte, 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.com en las futuras comunicaciones o enviando tus preferencias por correo a la dirección postal indicada en esta política.

4.11. Notificaciones PUSH

El sistema de notificaciones PUSH que utiliza TOCTOC.com se realiza a través del proveedor [OneSignal.com](https://www.onesignal.com), dicho servicio aparece de manera automática a todos aquellos usuarios que ingresan por primera vez al sitio de TOCTOC.com, 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, el usuario debe realizar directamente este cambio en su navegador.

TOCTOC.com 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.

5. INFORMACIÓN SOBRE EL PAGO DE SERVICIO A PARTICULARES

5.1. Antecedentes generales

TOCTOC.com dispondrá la funcionalidad a sus clientes particulares de poder adquirir productos y servicios, detallados en la sección 5.2 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.com podrá brindar asistencia, 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.

Para efectos legales, para poder adquirir un servicio pagado en la plataforma 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.com 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 la sección 1.9. del presente documento, que se realizan a través de este sitio. Adicionalmente TOCTOC.com adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago.

5.2. Descripción y duración del servicio

El servicio, pagado, de destacar la publicación para particulares, también denominada “Propiedad Destaca”, tiene por definición que la propiedad que se adhiere al servicio tendrá mayor relevancia en los resultados de búsquedas que aparecen por defecto 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), el usuario podrá pagar hasta un máximo de 3 propiedades, si se desea ingresar más de 3 propiedades, se deberá registrar como corredor en el sitio y se le aplicarán las tarifas respectivas a dicho segmento.

La vigencia del servicio “Propiedad Destacada” tiene como duración de carácter ilimitado por propiedad, esto quiere decir que la propiedad tendrá mayor relevancia en los resultados de búsqueda y quedará con el distintivo hasta que esta misma sea despublicada por el usuario o cumpla la vigencia inactividad.

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

5.3. Precio por el servicio

El precio por el servicio “Propiedad Destaca”, mencionada en la sección 5.2. del presente documento, tiene un valor de **\$19.990**, 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

5.4. Cómo contratar el 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 Ingrese tu correo electrónico y tu contraseña. Y, en caso de no estar registrado y desea hacerlo, utilice el ícono “registra tu contraseña”.
3. Seleccione el producto o servicio 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. también un 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.

5.5. 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 cual rige para los primeros tres meses desde la recepción

de este y procede sólo en casos de fallas de fabricación o cuando el servicio no cumpla con las características ofrecidas. Si este es el caso, el cliente 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, según lo especificado en el apartado 5.2.

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 entre cualquiera de las siguientes 3 opciones:

1. **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.com.
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.
2. **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.
3. **Reparación Gratuita.** El cliente podrá solicitar la reparación del servicio “Propiedad Destaca” de manera gratuita sobre la propiedad que presenta problemas, la marca TOCTOC.com deberá resolver este problema en un periodo máximo de 30 días, a partir 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.com podrá brindar asistencia, 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.

5.6. Retracto Legal

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en TOCTOC.com. 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 5.5. en este mismo documento.

5.7. Seguridad Financiera

El pago del servicio, especificado en la sección 5.2. del presente documento, es a través de un proceso online prestado por el proveedor [QVO.cl](#), 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.com recopila los datos bancarios de los consumidores, ni tiene comunicación directa con las entidades financieras, a TOCTOC.com solo se le es informado, a 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.com 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.com 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.

5.8. 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:

1. Tarjeta en casas comerciales, emitidas en Chile por casas comerciales nacionales, que mantengan un contrato vigente.
2. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra[®], emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente.
3. 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.