

Términos y Condiciones y Política de Privacidad
TodoVa SpA (“TodoVa”)

I. Antecedentes de TodoVa

TodoVa es una sociedad por acciones constituida conforme a la legislación chilena y domiciliada en Santiago de Chile.

TodoVa se dedica a la prestación de servicios de apoyo a personas dedicadas general o esporádicamente al despacho y flete de artículos variados (los “Drivers”) mediante la operación, administración y desarrollo de la aplicación para dispositivos móviles “TodoVa” y sitio web (www.TodoVa.cl), cuya principal función es servir de conexión entre los Drivers y quienes requieran de sus servicios.

Asimismo, TodoVa actúa como recaudador del precio de los referidos despachos realizados por los Drivers, cobrando una comisión variable conforme a las características del despacho.

Se hace presente que entre los Drivers y TodoVa no existe relación de carácter laboral, sino meramente civil, no teniendo ninguna obligación con ellos distinta al pago de los servicios de despacho efectuados y las demás que se detallan en lo sucesivo.

En consecuencia, TodoVa no presta servicios de transporte ni de encomienda directamente, ni opera como empresa de transporte ni encomiendas, sino que tales servicios son prestados por los Drivers.

II. Relación Contractual

Al aceptar electrónicamente mediante el Registro en la Aplicación o en la plataforma TodoVa Enterprise, según corresponda a su perfil, el Usuario estará automáticamente adhiriéndose y aceptando someterse íntegramente a estos Términos y Condiciones (TyCs) como también de cualquiera de sus eventuales modificaciones. De no aceptarlo, no podrá utilizar la Aplicación ni acceder al Servicio en toda su funcionalidad.

En cualquier momento se podrá modificar y actualizar en todo o en parte los TyCs, previa comunicación al Usuario.

III. Condiciones del Servicio

i. De los Envíos

En general, no existen restricciones a los productos que pueden ser objeto del Servicio, exceptuando los siguientes:

- Personas o animales (vivos o muertos);
- Artículos ilegales o prohibidos por la ley, robados o hurtados o que exijan de un permiso adicional de la autoridad competente para ser transportados;
- Artículos frágiles (salvo que se encuentren rotulados como tales por el Usuario);
- Artículos peligrosos, tóxicos, explosivos, inflamables, etc.

ii. Del Registro

Para usar la mayor parte de los aspectos de los Servicios, usted o la persona que representa debe registrarse y mantener activa una cuenta de usuario del Servicio.

Todo individuo que opere una Cuenta, sea directamente o en tanto representante para tales efectos de una persona jurídica, debe tener como mínimo 18 años y proporcionar información personal o de la persona jurídica (los que deberán mantenerse actualizados), tales como:

- Nombre o Razón Social.
- Rol Único Tributario.
- Correo Electrónico.
- Teléfono Móvil.
- Un medio de pago válido. En el caso de las personas naturales, deberán contar con una tarjeta de crédito. Determinadas y selectas personas jurídicas, podrán optar a un mecanismo distinto de pago, sin que sea necesario que entreguen los datos de sus respectivas tarjetas de crédito.
- Foto de rostro del usuario persona natural o algún logo distintivo correspondiente en el caso de personas jurídicas.
- En caso de registrarse como persona jurídica también deberá

- ingresar una dirección válida.

El Usuario podrá solicitar la cancelación de su cuenta en cualquier momento mientras no exista una transacción pendiente.

TodoVa podrá cancelar la cuenta del Usuario en la Aplicación en cualquier momento mediante el envío de una notificación vía correo electrónico con una anticipación de al menos 5 días hábiles.

TodoVa cancelará inmediatamente la cuenta del Usuario en la Aplicación en el evento que tenga antecedentes fundados que éste está haciendo un uso indebido de la aplicación y que sea contraria a estos TyCs o en el evento que el uso de la aplicación sea contraria a la ley vigente, al orden público, las buenas costumbres y a los derechos de terceros, efectuando TodoVa las comunicaciones que sean pertinentes a las autoridades respectivas en el evento que estos usos indebidos puedan ser constitutivos de delito o infrinjan la ley o el orden público

Lo anterior es sin perjuicio, de las demás medidas y acciones judiciales y extrajudiciales que TODOVA pueda adoptar.

iii. Obligaciones del Usuario

El usuario debe resguardar que el medio de transporte elegido sea correspondiente con el artículo cuyo envío solicita, debiendo tomar las precauciones al efecto.

El usuario debe velar y tomar medidas inmediatas, informando a TodoVa, por cualquier uso indebido de su cuenta de usuario.

El Usuario no utilizará la Aplicación para obtener códigos fuente o cualquier otro dato esencial para el funcionamiento de la Aplicación ni del sitio web, como tampoco realizará actos de ingeniería inversa o cualquier otro que tenga como fin modificar, sustraer, añadir o descompilar la aplicación o sitio web.

El Servicio requiere como un factor esencial de funcionamiento la localización espacial del Usuario en un determinado lugar físico, por lo que se podrá solicitar que autorice de forma previa el acceso a datos de ubicación, así como su recopilación y análisis, con tal de proporcionar el Servicio de forma completa y eficiente.

El Usuario será responsable de obtener el acceso a la red de datos necesario para utilizar la Aplicación y solicitar el Servicio.

El Usuario será exclusivamente responsable de las tarifas y tasas de datos y mensajes de la red móvil a través de la cuál acceden o utilizan los Servicios desde cualquier dispositivo. El Usuario es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar el Servicio y Aplicación y cualquier actualización de estos.

Al mismo tiempo, es responsabilidad del Usuario ingresar toda la información necesaria y válida para que el Driver pueda realizar el servicio de manera exitosa, pudiendo contactar al Usuario y/o persona de contacto ingresada al momento de generar la solicitud con el fin de lograr concretar el servicio.

iv. Pago y Facturación

El Usuario reconoce que el Servicio que se ofrece a través de la Aplicación o a través de la Plataforma TodoVa Enterprise es remunerado.

El Usuario se obligará a pagar por el Servicio la tarifa que se establezca al momento de acordar el Envío, la cuál se definirá por TODOVA tomando en consideración las características del producto a transportar, al tipo de Driver que se seleccione y la distancia que se deberá recorrer, entre otros factores.

Asimismo, se establece que una vez que haya concluido la prestación del Servicio o este no se haya finalizado por motivos no imputables al Driver, TODOVA procederá a efectuar el cobro por los Servicios prestados por el Driver.

Los cargos que realice TodoVa incluirán los impuestos aplicables cuando se requiera por ley.

Todos los cargos pagados por el Usuario son definitivos y no reembolsables.

Asimismo, se establece que en el evento que el Envío hubiese sido rechazado por el destinatario, o que por cualquier otra razón, no imputable al Driver, no pueda ser entregado los cargos por dicho envío serán pagados por el Usuario, al igual que cualquier otro costo que se genere por un nuevo despacho del Envío.

Al mismo tiempo, es responsabilidad del Usuario ingresar toda la información necesaria y válida para que el Driver pueda realizar el servicio de manera exitosa, pudiendo contactar al Usuario y/o persona de contacto ingresada al momento de generar la solicitud con el fin de lograr concretar el servicio.

Si el Driver no logra contacto y/ comunicación con el receptor en el Punto de Entrega, el mismo debe esperar 10 minutos. Transcurrido este tiempo puede devolverse al Punto de Retiro. En este caso se le aplicará de manera inmediata al Usuario el cobro de la tarifa de retorno. El Driver también puede decidir mantener en su poder el producto por un máximo de 48 hrs. Dentro de las cuales mediante TodoVa se coordinará un nuevo servicio con el fin de realizar la entrega si el Usuario lo solicita, este servicio tendrá cargo al Usuario.

NO ES DE RESPONSABILIDAD DEL DRIVER COMO TAMPOCO DE TODOVA QUE EL RECEPTOR DEL PRODUCTO NO SE ENCUENTRE DISPONIBLE Y/O UBICABLE AL MOMENTO DE LA ENTREGA.

v. Cancelaciones , Anulaciones de Servicios y Tiempos.

El Usuario tendrá un periodo de tres minutos desde que solicita el Servicio para desistirse unilateralmente del mismo sin que ello le genere cobro alguno.

Lo anterior no se aplicará si dentro de los tres minutos indicados, el Driver haya llegado al punto de retiro del envío. En este caso, se cobrará la tarifa base al Usuario.

El Usuario podrá cancelar sin cobro cuando el driver ya haya aceptado la solicitud pero tarda mas del tiempo máximo de espera en llegar a punto de retiro ($\text{Tiempo máximo} = \text{Tiempo Estimado} * 1,15 + 5$ minutos).

Los Drivers deben esperar un máximo de 10 minutos en el Punto de Retiro y Punto de Entrega respectivamente, para lograr contacto con el Usuario y/o persona de contacto.

Si el Driver no logra contacto y/ comunicación con el receptor en el Punto de Retiro, el mismo debe esperar 10 minutos. Transcurrido este tiempo puede cancelar la solicitud. Se aplicará al Usuario el cobro de la tarifa base.

Una vez que el Driver esté en poder del artículo, no podrá cancelarse y se efectuará el cobro correspondiente de forma íntegra. Lo mismo se aplicará si el Usuario decidiera cancelar el pedido transcurridos más de tres minutos contados desde que el Driver haya llegado al Punto de Retiro.

Todo cobro adicional por diversos conceptos, pero especialmente ligados a peajes, estacionamientos, TAG serán cobrados al Usuario.

IV. Limitación de Responsabilidad de TodoVa

TodoVa no será responsable de daños que se produzcan con ocasión del servicio, sin perjuicio de lo establecido por la ley vigente.

TodoVa bajo ninguna circunstancia será responsable de cualquier daño, responsabilidad o pérdida de la carga por el driver así como tampoco que el usuario no cuente con un método de pago válido.

El usuario acepta que TodoVa no tiene responsabilidad alguna en relación con cualquier servicio de transporte prestado al usuario por los distintos drivers

Las limitaciones de responsabilidad de este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar sus derechos como consumidor que no puedan excluirse según la ley aplicable.

TodoVa no garantiza que los Drivers inscritos contactarán al Usuario cuyo Servicio solicite a través de la Aplicación, pudiendo existir solicitudes de Servicios sin interesados.

No es responsabilidad de TODOVA ni la naturaleza ni el contenido del Envío.

La Aplicación de TODOVA se lleva a cabo en plataformas virtuales y se encuentra condicionada a una serie de factores que no dependen de la misma, como el actuar de terceros, el funcionamiento de servidores, entre otras circunstancias que pueden influir directa o indirectamente en la disponibilidad del Servicio. Por ello, TODOVA no puede garantizar ni tomar responsabilidad por casos en que el sistema se interrumpa, no se encuentre disponible o cualquier otra falla que impida un uso adecuado de la Aplicación, ni tampoco responder por daños o perjuicios derivados de estas situaciones.

TODOVA no es responsable por ningún tipo de pérdida, daño, robo, inutilización o cualquier otra acción o hecho derivado del uso, examen, acceso o cualquier otra forma de interacción con la Aplicación y/o el Servicio, salvo que lo anterior sea atribuible a su culpa. Cualquier tipo de virus informático o programa malicioso que afectare un dispositivo por uso de la Aplicación se debe a factores ajenos e inimputables a TODOVA, por lo que no recae sobre ella la responsabilidad que supusiere el daño o perjuicio que éstos causaren. No podrá imputársele responsabilidad alguna ni exigir pago de indemnización alguna, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas de internet o de la Aplicación, en la medida que no sea atribuible a la culpa de TODOVA.

Por último, TODOVA no garantiza que la Aplicación, o cualquier parte de esta, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Además, el Usuario acepta que la Aplicación podrá ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

V. Privacidad y Protección de Datos Personales

La información personal del Usuario que sea almacenada en los servidores o en otros medios electrónicos por parte de TodoVa será custodiada por medio de sistemas de seguridad electrónicos y físicos, con altos estándares de seguridad.

El acceso y uso de estos datos se encuentra restringido a toda persona, y sólo será utilizado para el óptimo funcionamiento del sistema y en aquellos que se detallen con la autorización otorgada para tales efectos al momento de efectuar las inscripciones correspondientes. De este modo, al momento de suscribir el formulario de inscripción el Usuario autoriza el uso y recopilación de los Datos Personales proporcionados como la recopilación y uso de la información que TodoVa pueda obtener con ocasión de la operación de la Aplicación y la prestación del Servicio, ya sea información de ubicación, de contacto, etc.

TodoVa declara que cumple la normativa respecto a la protección de Datos Personales y protección de la privacidad vigente en Chile.

Los datos financieros y bancarios del Usuario a los que TodoVa pudiese tener acceso en virtud de la entrega del Servicio, gozan de la misma protección que los Datos Personales y TodoVa no hará uso indebido, ilícito, no autorizado o consentido de estos datos. Estos datos serán resguardados bajo estrictas medidas de seguridad, limitando el acceso a ellos a las personas que expresamente tuvieren acceso según lo consentido por el Usuario.

Cualquier irregularidad que el Usuario percibiere respecto a sus datos financieros o bancarios debe ser notificada a TodoVa y las autoridades competentes tan pronto se tenga conocimiento de ella.

TodoVa no se responsabiliza por la pérdida, reproducción o sustracción de esta información que tenga como causa el actuar de terceros, en la medida que no sea imputable de manera alguna a su culpa.

La Aplicación y los sitios web conexos utilizan cookies para facilitar su uso. Las cookies son pequeños ficheros de texto que el navegador almacena en el disco duro de un ordenador y que son necesarias para utilizar la Aplicación y los sitios web conexos. Las cookies que utiliza TodoVa no almacenan datos personales, ni ningún tipo de información que pueda identificar al Usuario.

VI. Disposiciones Generales

Si cualquier disposición de estos TyCs se considerara ilegal, nula o inexigible, ya sea en su totalidad o en parte de conformidad con la legislación chilena, dicha disposición o parte de esta se considerará que no forma parte de estos TyCs, no siendo afectada la legalidad, validez o exigibilidad del resto de las disposiciones de estos TyCs. En ese caso, las partes deberán reemplazar dicha disposición ilegal, nula o inexigible, en todo o en parte por una disposición legal, válida y exigible que tenga, en la medida de lo posible, un efecto similar al que tenía la disposición ilegal, nula o inexigible, dados los contenidos y el propósito de estos TyCs.

Toda comunicación entre el usuario y TodoVa deberá realizarse mediante la Aplicación, sitio web o mediante correo electrónico dirigido a contacto@todova.cl