Términos y Condiciones Generales del Servicio.

1.- El usuario del servicio TAG A Domicilio será responsable exclusivo de la completitud y veracidad de la información que provea en su requerimiento. La Empresa prestadora del Servicio TAG A Domicilio no será responsable de las omisiones o falta de veracidad de los documentos e información entregada.

1.1 -Si la Empresa (Integro Corp) tuviera que incurrir en gastos adicionales para la verificación de la documentación enviada por el usuario y se comprueba que estos son ilegítimos, no se realizará devolución del dinero, por el servicio cancelado.

2.- El usuario que realiza la solicitud de Habilitación de TAG, debe ingresar un correo electrónico valido para activar correctamente el servicio.

3.- Los plazos de entrega para el servicio de TAG a Domicilio, debido a la situación de pandemia por el COVID 19, es posible que puedan generar retrasos. Agradecemos su paciencia y comprensión dada la situación que vivimos.

4.- El horario del servicio para la verificación y validación de las solicitudes, será de lunes a viernes entre las de 9:00 y 14:00 horas. Este horario permitirá dar cumplimiento a los niveles de servicios comprometidos para el plazo de despacho o retiro de TAG. Los requerimientos vía web, telefónico u otro medio que se realicen fuera de este horario, serán verificados y validados a partir del día hábil siguiente, con el consecuente desfase en el plazo del despacho o retiro.

5.- El despacho o retiro del dispositivo se realizará en los días hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 horas, a través de un Operador Logístico (Empresas de Mensajerías o Servicio de Moto Privado), contratado para estas funciones por el prestador del servicio de TAG a Domicilio.

6.- El plazo de entrega de los dispositivos estará sujeto a la cobertura y disponibilidad de los Operadores Logísticos vigentes al momento del servicio. La Empresa prestadora del servicio, no se hará responsable por las faltas de los Operadores Logísticos que se verifiquen con ocasión de su negligencia, caso fortuito o fuerza mayor.

7.- La plataforma WEB de usuario para el servicio TAG a Domicilio, sólo mantendrá vigente la información ingresada y no pagada, por un plazo máximo de 24 horas hábiles desde el ingreso del requerimiento. No obstante, no serán considerados los días inhábiles para el cómputo de la vigencia.

8.- La plataforma WEB de usuario para el servicio TAG a Domicilio, sólo mantendrá vigente la información ingresada (pagada) y con errores en la documentación por un plazo máximo de 24 horas hábiles desde el ingreso del requerimiento. No obstante, no serán considerados los días inhábiles para el cómputo de la vigencia. Si la documentación presenta errores, se contactará al cliente vía correo electrónico. La devolución del dinero correspondiente se realizará en los 10 días hábiles siguientes a la anulación. En caso de que el usuario reúna la documentación correcta después de haber sido anulado el ticket, deberá realizar una nueva solicitud.

9.- La devolución de dinero se realizará en los casos que el servicio no se haya prestado y esto sea por responsabilidad directa del prestador, cuyo plazo para la devolución será dentro de los siguientes 10 días hábiles.

10.- No corresponde realizar devolución de dinero en los siguientes casos:

❖ Desistimiento dentro del plazo de entrega comprometido a partir de la validación del servicio.

❖ El usuario no cuenta con la documentación necesaria para solicitar el Servicio y excede el tiempo máximo de 5 días hábiles para su restitución.

❖ Solicitud no cumple las Condiciones Generales.

❖ Otros de responsabilidad del usuario, que impidan el normal funcionamiento del servicio prestado.

11.- Para los servicios de "Devuelve tu TAG" y "Devuelve tu TAG y Obtén tu TAG", el TAG debe ser retirado por el usuario de su vehículo y embalado en un sobre rotulado a nombre de Integro Corp, indicando la siguiente dirección: "Román Díaz 329, Providencia, Santiago".

11.1- Para los servicios de “Devuelve tu TAG” y “Devuelve tu TAG y Obtén tu TAG”, la fecha de baja del contrato de TAG será aquella en que se recibió físicamente el dispositivo en las oficinas de la Concesionaria y con la que se emitirá el documento de baja que recibirá el usuario.

11.2- Para los servicios de "Devuelve tu TAG" y "Devuelve tu TAG y Obtén tu TAG", se informa al usuario que el Operador Logístico (Empresas de Mensajerías) quienes brindan el Servicio de retiro de TAG en el término de 5 (cinco) días hábiles (debido a la Contingencia Sanitaria extendieron sus término en la prestación del servicio) sí transcurrido el término antes referido se detecta que no se ha realizado el retiro del TAG, se contactará al usuario o el usuario igualmente puede comunicarlo, para solicitar datos bancarios y realizar reembolso del efectivo cancelado, por el servicio solicitado; la Empresa Integro Corp no se hará responsable de los tránsitos realizados por los nuevos propietarios del vehículo, luego del antiguo propietario haber realizado la solicitud de retiro de TAG.

11.3- Cuando el usuario solicita el servicio “Devuelve tu TAG y “Devuelve tu TAG y Obtén tu TAG, pero el dispositivo que desea dar baja no lo tiene en físico, se puede realizar el servicio, pero para ello la concesionaria puede exigir el pago de 1 UF + IVA por la no devolución del dispositivo en la siguiente facturación.

11.4- El dispositivo debe venir envuelto en papel aluminio, para evitar lectura de pórticos en el traslado.

12.- Para el caso de Retiro de TAG y que la dirección del servicio informada por el usuario corresponda a un Edificio, Empresa o Condominio, el dispositivo podrá ser dejado en la recepción o portería. En los casos cuando el usuario no se encuentre en el domicilio informado, la entrega será realizada con el conserje, recepción, guardia u otra persona acreditada en el control de ingreso del recinto.

12.1- En caso de haberse entregado el dispositivo TAG al conserje, recepción, guardia u otra persona acreditada en el control de ingreso del recinto y este haya firmado el documento de recepción o entrega del televía, la Empresa Integrocorp no se hace responsable en lo adelante por la pérdida y/o extravío, rotura del TAG.

12.2- Para los servicios de "Devuelve tu TAG", “Obtén tu TAG” y "Devuelve tu TAG y Obtén tu TAG", se informa al usuario que sí desea cambiar de dirección de despacho o retiro del TAG posterior a haber realizado la solitud y cancelado el servicio por el costo de la dirección indicada inicialmente: - Desde la Región Metropolitana hacia otras Regiones o viceversa; entre Regiones debe cancelar el monto correspondiente al cambio de dirección que desea realizar.

13.- Los servicios de TAG a Domicilio, NO se realizarán en los siguientes recintos:

❖ Hospitales, Clínicas y u otras Instituciones de salud de atención al público. Mall u otros Centros Comerciales. Universidades, Institutos u otros establecimientos de educación.

❖ Otros recintos de afluencia masiva.

14.- La cobertura del servicio corresponde a las Áreas Urbanas de las ciudades principales. Las direcciones deben contener a lo menos, los campos Calle/Psje/Avda., Número, Comuna. No se realizarán despachos en las direcciones correspondientes a calles Sin Número; Parcelas; Km; Loteos, o donde no exista cobertura por parte del Operador Logístico y otros que no incluyan los campos solicitados. Para estos últimos casos, el prestador del servicio dispondrá del envío a la Sucursal más cercana al usuario. Si tiene dudas sobre la cobertura del servicio, favor tome contacto al teléfono 22 666 3311.

15.- El servicio de entrega y/o retiro de TAG, se realizará en la dirección indicada por el usuario, en la solitud. Se realizaran solo dos intentos de entrega y/o retiro del dispositivo, en caso de ser fallidos por una causal atribuible al usuario (Ej.: dirección no valida, dirección inexistente, domicilio cerrado, persona no conocida en el domicilio, etc.), el prestador del servicio dispondrá de la oficina ubicada en "Román Díaz 329, Providencia, Santiago", para que el usuario pueda retirar el dispositivo de lunes a jueves de 9:00 a 18:00 horas y viernes de 9:00 a 17:00 horas, o bien podrá solicitar un nuevo despacho pagando nuevamente el valor del servicio. En el caso que el dispositivo sea entregado y/o retirado a una persona distinta al titular, este último es responsable en todo momento de ello, teniendo en cuenta que el TAG puede ser entregado o retirado a cualquier persona mayor de 18 años.

16.- El pago del servicio debe realizarse solamente en aquellos canales definidos y publicados por el prestador dispuestos en la página web. Los datos para pago son los siguientes: 1) Web: Servicio de Transbank (Webpay, Tarjetas de Débito, Crédito, Comerciales, Red Compra, Bancos).

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

18.- El usuario que solicite Televía, a través de la Plataforma TAG a domicilio, manifiesta su voluntad de aceptar cada una de las Cláusulas establecidas en el Contrato o Convenio de Arriendo de Televía con la Autopista (ver Contrato) (ver Condiciones Generales), así como los Términos y Condiciones Generales del Servicio, el cual puede visualizar en nuestra página WEB al momento de realizar la solicitud; ya que por la naturaleza del Servicio (solicitud realizada de manera remota) no cuenta con la firma de las partes en el Contrato.

19.- Para los servicios de “Obtén tu TAG", "Devuelve tu TAG" y "Devuelve tu TAG y Obtén tu TAG", en caso del usuario presentar alguna inconformidad con el Servicio brindado (se anuló la solicitud; no recibió el TAG; recibió el TAG en mal estado; no le retiraron el TAG; le retiraron el TAG y no le han dado baja en sistema; transitó Sin TAG) tiene un plazo de 6 meses para interponer Reclamo, contados a partir de la fecha de ingresado de la solicitud al portal WEB TAG a Domicilio Express; trascurrido el término establecido no será acogido el Reclamo teniendo en cuenta la referida cláusula.