

CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SITIO WEB

<https://cotizador.opel.cl/advisor/>

(30/06/2021)

PREÁMBULO

El acceso y uso de la página están sujetos a las actuales Condiciones generales de uso, así como a las leyes y reglamentos aplicables.

El acceso a la página es gratuito (costes de conexión de su operador excluidos). La conexión y el acceso a la página implican la aceptación total y sin condiciones por parte del usuario de las actuales Condiciones Generales de Uso.

El objetivo de la página es recoger y publicar tanto las evaluaciones, como las posibles respuestas de los puntos de venta de OPEL Chile a dichas evaluaciones. Al publicar una evaluación, el usuario acepta que OPEL Chile la publique o no según su política de términos y condiciones generales de las actuales Condiciones Generales de Uso.

ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES

Los términos enumerados a continuación y que comienzan por mayúscula significan lo siguiente:

- « Evaluación » : opinión de un cliente persona natural sobre la calidad del vehículo que adquirió. La evaluación contempla un comentario y una calificación.
- « Condiciones Generales de Uso » : las presentes Condiciones Generales de Uso de la página y sus futuras modificaciones.
- « Experiencia cliente » : compra de un vehículo nuevo o de una prestación en el taller en un punto de venta.
- « Moderador » : prestatario de OPEL Chile S.A. que, en nombre y por cuenta de esta sociedad, realiza las funciones descritas en estas Condiciones Generales de Uso.
- « Calificación » : apreciación de la calidad del servicio de dicho punto de venta con motivo de la compra de un vehículo nuevo o de prestaciones en el taller. Estas calificaciones se le atribuyen al autor de la evaluación cuando la pública.
- « Punto de venta » : punto de venta OPEL que participa en la gestión de OPEL Chile y que recoge y publica las evaluaciones de la página.
- « Página » : la página de Internet accesible en la siguiente dirección <https://cotizador.opel.cl/advisor/> Las Evaluaciones publicadas en el sitio pueden ser consultadas desde otros sitios de Internet del Grupo PSA en Chile, tales como www.opel.cl entre otros.
- « Usuario » : persona física que accede a la página para consultar o publicar una evaluación.
- « Vehículo » : vehículo nuevo de la marca OPEL relativo a una Experiencia cliente.

ARTÍCULO 2 - PUBLICACIÓN

La página es propiedad y operada por PSA Chile S.A., RUT N° 84.687.500-K, con domicilio en Av. Américo Vespucio N° 785, comuna de Huechuraba, Santiago, Chile.

Dirección de correo electrónico de contacto : <https://www.opel.cl/tools/opel-contacto.html>

ARTÍCULO 3 - RECOGIDA DE EVALUACIONES

3.1 - Evaluación espontánea

OPEL Advisor Producto:

El usuario podrá entrar de forma espontánea en el sitio www.OPEL.cl y los sitios asociados. Sobre este sitio, el usuario podrá ver la media de las calificaciones recogidas por el vehículo y el número de evaluaciones. Si desea más información sobre la evaluación o si desea publicar su propia evaluación del vehículo, debe hacer clic en el enlace «OPEL ADVISOR», que le redirigirá a la página.

Una vez se encuentre en la página de inicio, podrá consultar las evaluaciones sobre los vehículos.

Para publicar una evaluación, debe haber adquirido un vehículo OPEL nuevo en la Red de Concesionarios OPEL y seguir los siguientes pasos:

- Paso 1: Seleccionar su vehículo
- Paso 2: Poner una calificación al punto de venta o al vehículo, pasando por encima de las estrellas que aparecen. Hacer clic para validar la calificación. Las estrellas significan:
 - o 1 estrella: Muy malo
 - o 2 estrellas: Malo
 - o 3 estrellas: Regular
 - o 4 estrellas: Bueno
 - o 5 estrellas: Excelente
- Paso 3: Debe escribir su evaluación
- Paso 4: Rellenar los siguientes campos obligatorios:
 - o Nombre (se añadirá a su evaluación)
 - o Apellidos (solo se mostrara la primera letra del apellido)
 - o Cédula de identidad
 - o Dirección de correo electrónico
 - o celular
 - o Patente del vehículo
 - o Comuna de residencia
 - o Fecha de nacimiento

Para validar su evaluación, debe aceptar las Condiciones Generales de Uso y hacer clic en «CONFIRMAR». Una vez la haya validado, se transmitirá la evaluación al moderador para que lo evalúe según las normas indicadas en el artículo 4 que más adelante se cita. Se informará por correo electrónico al usuario de la publicación o no de su evaluación.

Sólo se podrá publicar una Evaluación por Experiencia; entendiéndose así, como una evaluación por Usuario del sitio web.

3.2 - Evaluación solicitada

También es posible que OPEL Chile solicite al usuario que publique una evaluación. Se le enviará un correo durante los meses siguientes a la fecha de la Experiencia cliente en el que se le invitará a publicar una evaluación sobre el vehículo. Este correo incluirá un enlace, que le llevará a la página de inicio. Para publicar su evaluación, debe seguir los pasos 2, 3 y 4 y 4 detallados en el artículo 3.1. y aceptar las Condiciones Generales de Uso.

Solo se podrá publicar una Evaluación por Experiencia cliente, salvo decisión del autor de añadir una 2º evaluación según se indica en el párrafo siguiente.

OPEL Chile puede volver a contactar con el autor de la evaluación para pedirle si desea publicar una segunda evaluación. La segunda evaluación se publicará sobre la primera.

3.3 - Declaración del autor de la evaluación

Al publicar una evaluación en línea, el autor confirma que:

- Acepte que OPEL Chile y/o el moderador se pongan en contacto con él para identificarlo y tener su contacto, si fuera necesario, y el punto de venta para tener su contacto, si fuera necesario;
- No se encuentra en una situación de conflicto de intereses. Es decir, no tiene intereses relacionados ni con el punto de venta ni con OPEL Chile (excluidos los empleados de los puntos de venta, de OPEL Chile y del Grupo PSA);
- Ha vivido la Experiencia cliente y es dueño de un vehículo OPEL nuevo.

3.4 - Datos almacenados por OPEL Chile

Para confirmar la autenticidad de las Experiencias cliente y la identidad de los autores de evaluaciones, OPEL Chile registra: la dirección IP, la dirección de correo electrónico, el nombre y apellidos, la cédula de identidad, el número de teléfono, una dirección válida del Cliente, la marca/modelo y patente del vehículo, la fecha de la Experiencia cliente y de la publicación de la evaluación. Siempre respetando las obligaciones legales y de seguridad que, en relación a este registro y conservación de los citados datos, adopta OPEL Chile para cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter y, en especial, con el deber de mantener las medidas de índole técnica, procedimentales y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos personales e informaciones asociadas a los mismos de los registros de OPEL Chile, que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

ARTÍCULO 4 - MODERACIÓN

Las evaluaciones pasan un proceso de moderación humana previo, es decir, antes de publicarse en la página. El moderador considera el contenido de las evaluaciones para decidir si los publica o no. En este sentido, el moderador puede acceder a los elementos relativos a

la identidad del autor de la evaluación para poder, en caso de que fuera necesario, ponerse en contacto con él en el ámbito de la verificación de los comentarios de la evaluación. El plazo de moderación es idéntico para todas las evaluaciones, ya sean positivas o negativas.

El objetivo de la moderación es garantizar que las evaluaciones están conformes con la legislación chilena y las Condiciones Generales de Uso. En caso contrario, no se publicarán las evaluaciones.

El moderador puede rechazar las evaluaciones y las respuestas de los puntos de venta si:

- Contiene palabras inapropiadas u obscenas.
- Atentan contra la ley o contienen propuestas inoportunas, insultantes, difamatorias, amenazantes, obscenas;
- Contienen información confidencial (nombres/apellidos, números de teléfono, direcciones, correos electrónicos, VIN, matrícula, nº de dossier del cliente, datos bancarios...) o mencionan páginas web, hipervínculos, URL;
- No conciernen solamente al producto (por ejemplo, comentarios del servicio cuando la evaluación es solo de producto)
- Son incomprensibles (lista de palabras sin ningún sentido, contenido mal escrito hasta el punto de ser ininteligible, escrito en otro idioma distinto al español);
- Contienen cifras (cantidad o porcentaje) sobre la política comercial del punto de venta o de OPEL Chile (descuentos, facturas, tarifas...);
- Atentan contra el derecho de la propiedad intelectual de terceros (otra marca citada) o la vida privada de las personas (nombra a terceras personas sin su consentimiento explícito, evaluaciones sobre su aspecto físico o personalidad...);
- Instan a emprender acciones judiciales o contienen propuestas que pueden comprometer la responsabilidad civil o penal del punto de venta o de OPEL Chile;
- Contienen una evaluación incoherente con la calificación atribuida, o incompatible con el vehículo (comentario del servicio si es una evaluación del producto o citar a otros vehículos ajenos a la compra);
- Hacen referencia o mencionan a vehículos ajenos a la marca OPEL;
- Contienen elementos concretos de conflicto de intereses (excluidos los trabajadores de los puntos de venta, de OPEL Chile y del Grupo PSA);
- Los ha publicado una empresa (sólo se autorizan las evaluaciones de personas naturales que no sean empresas);
- Conciernen a un usuario que ha proporcionado datos personales erróneos o no ha vivido la Experiencia Cliente, es decir, no es dueño de un vehículo OPEL nuevo adquirido en la Red de Concesionarios;
- Evaluación repetida, mismo Autor y misma Experiencia.
- evaluación inconsistente, no coincide la nota con el comentario

En caso de que se rechace por uno de los motivos citados, se informará por correo electrónico al autor de la evaluación. Si fuera necesario, el autor de la evaluación podrá publicar una nueva evaluación.

ARTÍCULO 5 - RESTITUCIÓN Y PUBLICACIÓN DE EVALUACIONES

5.1 - Restitución de evaluaciones

Las evaluaciones recibidas, validadas y conformes con las presentes Condiciones Generales de Uso se publicarán en la página web a partir de su fecha de publicación.

Las evaluaciones se muestran en su totalidad en la página, por defecto, de la nota más alta a la más baja. Junto con la evaluación aparece la fecha de publicación de la misma, la fecha de la Experiencia cliente, el nombre, el modelo de su vehículo y la calificación atribuida al vehículo.

Además, se mostrará la cantidad de evaluaciones y la media de las calificaciones del vehículo en cuestión, en la dirección: <https://cotizador.opel.cl/advisor/>

La cantidad de evaluaciones y la media de las calificaciones de cada vehículo serán también publicadas en los sitios Internet del Grupo PSA como www.OPEL.cl y los sitios y plataformas asociadas.

La media de las calificaciones aparece junto a la cantidad total de evaluaciones que hay y se efectúa siguiendo el siguiente cálculo:

- de 1 à 1,24 = 1 estrella
- de 1,25 à 1,74 = 1 estrella y media
- de 1,75 à 2,24 = 2 estrellas
- de 2,25 à 2,74 = 2 estrellas y media
- de 2,75 à 3,24 = 3 estrellas
- de 3,25 à 3,74 = 3 estrellas y media
- de 3,75 à 4,24 = 4 estrellas
- de 4,25 à 4,74 = 4 estrellas y media
- más de 4,75 = 5 estrellas

5.2 - Reportar un abuso

Cualquiera puede reportar a OPEL Chile que una evaluación presenta contenido abusivo. Para ello, debe informarlo a través de nuestro formulario de contacto o a nuestro call center, ambos disponible en <https://www.opel.cl/tools/opel-contacto.html>

Además, si el contenido se considera abusivo, la evaluación se eliminará y se enviará un correo al autor en el que se le informará del motivo.

5.3 - Duración de publicación de evaluaciones y archivo

El autor de la evaluación no podrá modificar el comentario una vez que éste se ha publicado. Las evaluaciones publicadas en la página se mantienen, a no ser que el autor de la evaluación pida expresamente que esta se retire. Para ello, deberá enviar un correo a la siguiente dirección <https://www.opel.cl/tools/opel-contacto.html> en el que deberá indicar la fecha de su evaluación. También puede hacer clic en el enlace que aparece en el correo de confirmación de publicación de su evaluación.

La evaluación estará sin embargo guardado en la base de datos de OPEL Chile.

ARTÍCULO 6 - DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

OPEL Chile ha creado la página para información personal de los usuarios y los puntos de venta. No se podrá realizar ningún tipo de explotación comercial, ni siquiera parcial, de los datos que aquí se presentan sin un acuerdo previo con OPEL Chile.

OPEL Chile informa a los usuarios sobre los elementos de la página:

- Están protegidos por la ley que regula los derechos de autor: puede tratarse, sobre todo, de fotografías, artículos, dibujos, secuencias animadas, grabaciones en formato audio o vídeo digital, etc.;
- Están protegidos por la ley que regula las marcas: son, sobre todo, las marcas «OPEL», el «blitz» (que representa el logo de OPEL), la marca semifigurativa «PSA», así como las marcas de los modelos de los vehículos.
- También están protegidos los elementos que son propiedad de OPEL, de sus filiales y/o de terceros que hayan autorizado a OPEL Chile a utilizarlas.

En consecuencia, queda prohibida cualquier reproducción, representación, uso, adaptación, modificación, incorporación, traducción o comercialización parcial o integral por cualquier medio, en cualquier forma y formato (en papel, digital...) de toda o parte de la página sin la autorización previa y por escrito de OPEL Chile, con las excepciones previstas legalmente, pudiendo constituir una vulneración de derechos de Propiedad Industrial y/o Intelectual, dando lugar a las responsabilidades civiles y penales correspondientes.

ARTÍCULO 8 - PROTECCIÓN DE LOS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

8.1 - Tratamiento de datos personales

De conformidad con la normativa legal vigente en materia de protección de datos de carácter personal, OPEL Chile como responsable del almacenamiento y del tratamiento de los datos personales, informa a los usuarios de la página web lo siguiente:

- El usuario puede consultar la página sin necesidad de revelar ni su identidad ni ningún otro dato de carácter personal o información que permita su identificación
- Respecto de los usuarios que faciliten datos de carácter personal, éstos estarán sujetos al tratamiento reservado de datos de Clientes de OPEL Chile, cuyo contenido y términos se encuentran publicados en www.OPEL.cl
- En el registro de usuario se indica el carácter obligatorio o no de proporcionar los datos que se solicitan. La negativa a proporcionar los datos calificados como obligatorios supondrá la imposibilidad de publicar una evaluación.
- El usuario que facilita los datos solicitados en el registro declara ser el titular de los mismos, ser mayor de edad, respondiendo de ello y de la veracidad de los datos e informaciones por él facilitados para registrarse; reservándose OPEL el derecho a excluir de los servicios a todo usuario que haya facilitado datos falsos o que no se correspondan con la titularidad del usuario, sin perjuicio de las demás acciones que procedan en derecho.
- El usuario queda informado y autoriza expresamente a OPEL la comunicación de los datos, con la finalidad de la gestión del servicio, a las empresas filiales o participadas por el Grupo PSA ubicadas en cualquier país. Las actividades de estas empresas a las que se les podrán comunicar los datos son las dedicadas a los servicios informáticos de mantenimiento y desarrollo de sistemas informáticos, alojamiento de bases de datos, interconexión informática, servidores, telecomunicaciones.
- El titular de los datos personales podrá ejercitar el derecho de acceso a sus datos de carácter personal, rectificarlos, cancelarlos u oponerse a su tratamiento mediante solicitud, identificando la referencia "OPEL Advisor", acompañada de una copia de su Cédula de Identidad u otro documento oficial de identificación, dirigida a <https://OPEL-cl-es.custhelp.com/app/ask>

8.2 - Cookies

¿QUE SON LAS COOKIES?

Las cookies son un "pequeño archivo de texto que el servidor del sitio web al que ha accedido almacena en el disco duro de su ordenador". Contiene algunos datos, especialmente:

- El nombre del servidor que lo ha realizado;
- A menudo, un nombre de usuario con forma de N° único;
- A veces, una fecha de vencimiento.

Estas informaciones se almacenan en su ordenador en un simple archivo de texto al que un servidor tiene acceso para leer y grabar información. Una cookie tiene asignado obligatoriamente un nombre de dominio único (el del servidor que lo ha registrado), de manera que únicamente se podrá acceder a él a través de una búsqueda que provenga de ese servidor.

El sitio web usa cookies. Así se informa al usuario de que se pueden instalar cookies automáticamente en su navegador Internet cuando entre en ese sitio web. Las cookies son

archivos enviados al disco duro de los usuarios para poder navegar más fácilmente en el sitio web y realizar estadísticas de frecuencia o para mostrar publicidad personalizada basada en la navegación del internauta. Estas cookies no contienen en ningún caso información nominativa. El usuario podrá desactivar el uso de cookies modificando los parámetros de su navegador Internet.

ARTÍCULO 8- HIPERVÍNCULOS

Para añadir un hipervínculo en la página es necesaria una autorización previa y por escrito de OPEL Chile.

En cualquier caso, OPEL Chile no se hace responsable del contenido de las páginas a las que dirijan los hipervínculos o cualquier otro tipo de enlace. Es responsabilidad del usuario consultar las Condiciones Generales de Uso de las otras páginas.

ARTÍCULO 9 - SEGURIDAD

El usuario se compromete, en el uso que hará de la página, a no llevar a cabo ninguna manipulación susceptible de ocasionar virus o errores informáticos, funcionales o de cualquier tipo, que puedan afectar al funcionamiento de la página o de cualquier servidor o servicio accesible a través de la misma. Además, el usuario se compromete a introducir únicamente en la página información, datos, documentos y ficheros fiables, inofensivos y no susceptibles de afectar al funcionamiento de la página o de cualquier servidor o servicio accesible a través de la misma.

El uso que se realice de la página o de cualquier servidor o servicio accesible a través de la misma debe respetar las leyes y reglamentos tanto nacionales como internacionales en vigor, así como los derechos de terceras personas, incluyendo en ello la prohibición de publicitar contenido no fidedigno, manifiestamente falso u otros datos con el fin de perjudicar la imagen de OPEL Chile o sus productos, de cualquier forma, bajo ningún concepto. Además, el usuario garantiza a OPEL Chile sobre cualquier acción de terceros relacionada con el contenido de la información que el usuario haya incluido en la página, especialmente las resultantes de un ataque a los derechos de la personalidad, a la propiedad intelectual, al orden público, a las buenas maneras, al respeto de la vida privada (derecho a la imagen, etc.) o a las disposiciones penales de los derechos nacionales y/o internacionales en vigor. En este sentido, el usuario se compromete a indemnizar a OPEL Chile de todos los gastos, costes y honorarios que debiera soportar por este hecho, incluidos los honorarios y gastos razonables del patrocinio de OPEL Chile.

ARTÍCULO 10 - LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

El usuario utiliza la página bajo su total responsabilidad. OPEL Chile y sus puntos de venta y servicio no se hacen responsables de los daños directos o indirectos, tales como perjuicios materiales, pérdidas de datos o de programas, o perjuicios financieros resultantes del uso de la página o de páginas asociadas.

La página está disponible a través de la red de Internet. En este sentido, cabe recordar que Internet es una red abierta e informal, constituida por la interconexión a escala internacional de redes informáticas. La gestión de Internet no está sujeta a ninguna entidad central y cada parte de la red pertenece a un organismo público o privado independiente. Su funcionamiento reside en la cooperación entre los operadores de las diferentes redes sin que exista la obligación de suministro o calidad del suministro entre operadores. Las redes pueden contar con capacidades de transmisión desiguales y políticas de uso propias. Nadie puede garantizar el buen funcionamiento de Internet en su conjunto. En consecuencia, OPEL Chile no asume ninguna responsabilidad ni garantía en caso de que haya un mal funcionamiento de Internet (retraso en las transmisiones o cualquier otro tipo de disfunción).

ARTÍCULO 11 - SUSPENSIÓN O INTERRUPCIÓN DEL ACCESO A LA PÁGINA

OPEL Chile podrá suspender en cualquier momento, de forma temporal o no, el acceso a la página en caso de que el usuario haya violado las presentes Condiciones Generales de Uso, sin perjuicio del resto de derechos y acciones en beneficio de OPEL Chile, en caso de que haya problemas técnicos relacionados con la infraestructura necesaria para poner en funcionamiento la página, o en caso de labores de mantenimiento.

ARTÍCULO 12- DERECHO APLICABLE

La página y las presentes Condiciones Generales de Uso están sujetas al derecho chileno excluyendo las normas sobre conflicto de leyes.

En caso de litigio relativo a la interpretación o ejecución de las actuales Condiciones Generales de Uso, los tribunales de Santiago serán los únicos competentes, salvo disposición legal imperativa contraria.

ARTÍCULO 13 - ACTUALIZACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES

OPEL Chile se reserva el derecho de modificar y actualizar, sin previo aviso, las presentes Condiciones Generales de Uso de todos los elementos presentes en la página.

Se impone a los usuarios el conjunto de estas modificaciones. Estos deben consultar las Condiciones Generales de Uso en cada nueva conexión a la página. Se considera que el usuario acepta la última versión de las Condiciones Generales de Uso con cada nueva conexión a la página.