



Términos y Condiciones Comerciales

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ARRIENDO DE ESTACIONAMIENTOS

A continuación, se detallan los términos y condiciones de las reservas y servicios contratados de manera online en la página <https://www.herepark.cl>.

1. Consideraciones generales

El presente documento en lo referente a los términos y condiciones generales regulan el uso de nuestros servicios y la plataforma digital en donde ellos se encuentran (<https://herepark.cl>), entendiéndose por plataforma digital todas las páginas y sus contenidos propiedad HerePark SpA a las cuales se accede a través del sitio web antes citado y sus subdominios, ya sea con su actual nombre o con cualquier otra denominación con la que pueda figurar en el futuro.

Al momento en que el usuario/cliente, accede y utiliza nuestras plataformas web, reconoce y declara que ha leído y aceptado estos términos y condiciones generales de uso y se compromete a cumplir con todos sus términos y condiciones.

La utilización, navegación, acceso y visualización de contenidos alojados en la plataforma web, atribuye la condición de usuario/cliente de este e implica la aceptación de todas las condiciones incluidas en el presente Aviso Legal. Las citadas condiciones serán de aplicación independientemente de las Condiciones Generales de Contratación que en su caso resulten de obligado cumplimiento. En caso de que el usuario/cliente contrate alguno de los servicios ofrecidos por HerePark, y en consecuencia acepte las Condiciones Generales de Contratación, asumirá la condición de usuario/cliente. El usuario/cliente se compromete a leer atentamente el presente Aviso Legal en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el sitio web, ya que éste y sus condiciones de uso recogidas en el presente Aviso Legal pueden sufrir modificaciones.

2. Reservas

Las reservas online serán procesadas hasta 4 horas antes del evento en cuestión, las reservas que se realicen con menos tiempo estarán sujetas a disponibilidad. Toda reserva agendada en el periodo antes mencionado, serán habilitadas para utilizar nuestros estacionamientos 1

hora antes de la hora oficial del evento publicada por la ticketera. Toda la información respecto de la hora de entrada y salida, así como el número de estacionamiento asignado estará contenido en el correo de confirmación.

3. Disponibilidad de estacionamientos

Nuestra plataforma web muestra el stock en tiempo real, asegurando que siempre veas las opciones que puedes reservar en el momento. En el caso fortuito de que ocurra un quiebre de stock, nosotros nos pondremos en contacto con el usuario/cliente. Le avisaremos a la brevedad y podrá solicitar un cambio de estacionamiento o la devolución del dinero según las condiciones que se detallaran en el presente instrumento.

4. Tarifas

El cliente/usuario tendrá que pagar el total de la tarifa respecto del tiempo reservado. En todo momento el cliente/usuario tendrá conocimiento de los precios y tarifas vigentes al momento de realizar la reserva, sin perjuicio que en caso de dudas se pueda corroborar la información por medio de atención al cliente, al número +56 9 3731 7843. La modificación de tarifas nunca podrá aplicarse con carácter retroactivo, es decir, a reservas realizadas con anterioridad a la publicación de la modificación.

Cabe señalar que las tarifas entregadas serán de acuerdo con cada evento y en ningún caso se tomarán como tarifas estándar para todos los eventos.

5. Características de los estacionamientos

Es importante que los clientes consideren las características específicas de cada estacionamiento antes de reservar, con el fin de evitar inconvenientes. A continuación, detallamos aspectos clave de cada uno:

- **Estacionamiento Tarapacá:** Subterráneo, altura máxima permitida de 2 metros.
- **Estacionamiento Roberto Espinoza:** Descubierta.

6. Penalización por Tiempo Extra

Todas las tarifas de nuestro servicio de estacionamiento cubrirán desde 60 minutos antes de la hora oficial del evento, y hasta 40 minutos después de su finalización. Todos los minutos fuera de ese rango tendrán un recargo de \$40/min (cuarenta pesos por minuto) IVA

incluido. Reiterar que toda la información respecto de la hora de entrada y salida estará contenida en el correo electrónico de confirmación de la reserva.

Los clientes estarán exentos del pago del tiempo extra solo si HerePark autoriza expresamente, a través de sus canales oficiales, el acceso anticipado al estacionamiento antes del tiempo estipulado.

El servicio prestado por HerePark corresponde a una red de estacionamientos colaborativos. La propiedad de los estacionamientos corresponde a sus propietarios, lo que en ocasiones limita la disponibilidad de plazas de estacionamientos para los usuarios/clientes. Durante el proceso de reserva un cliente/usuario tendrá la información correspondiente a la posibilidad de que un estacionamiento tenga o no asociada una limitación horaria respecto de su uso, de todas maneras, esto será informado al realizar la reserva. El Usuario conforme ha entendido que de no retirar el vehículo mediante el cual ha utilizado el servicio tras el Tiempo Límite, el Tiempo Adicional que esté, pasará a cobrarse el monto señalado en la presente cláusula. Frente a cualquier cargo o penalización que el usuario considere errónea, éste puede ponerse en contacto con HerePark por cualquiera de los medios habilitados para ello.

7. Políticas de cancelación

HerePark les da la posibilidad a sus clientes/usuarios de recurrir a dos opciones, modificar una reserva o cancelar y proceder al reembolso de la compra.

La cancelación y el reembolso de la compra están asociados a cada parking, producto reservado, medio de pago y, sobre todo, características del evento, tal y como se informa al cliente/usuario en los términos y condiciones asociadas al parking y producto al realizar la reserva de plaza.

8. Fallos de servicio no atribuibles a HerePark SpA

En caso de una utilización indebida del espacio de estacionamiento ya sea por parte del cliente/usuarios, propietarios o arrendatarios del inmueble y HerePark no pudiese mantener la reserva efectuada por el usuario/cliente afectado, éste será informado por HerePark a través de correo electrónico, donde asume la obligación de proporcionar al cliente/usuario, a la mayor brevedad, la posibilidad de realizar otra reserva de características lo más similares posibles a sus requisitos de búsqueda inicial o el reembolso total de la reserva.

9. Obligaciones del usuario

Tenencia de un teléfono móvil operativo durante la utilización del servicio ya que cualquier inconveniente será notificado por ese medio, la comunicación será entregada al correo electrónico y/o número de contacto entregado en la reserva.

El usuario/cliente se compromete a respetar los tiempos de entrada y salida del estacionamiento, en caso de que existan limitaciones horarias. Estos tiempos estarán especificados en la información detallada de cada parking. Si no se respetan, el usuario asumirá el pago de las tarifas adicionales o penalidades estipuladas en este documento.

El cliente/usuario se compromete a hacer un buen uso de las instalaciones de los estacionamientos por lo que no podrá causar molestias, estorbos, o daños en los inmuebles en que los estacionamientos se encuentren ubicados, siendo responsable de los daños y/o perjuicios que pudiera causar tanto en la estructura del establecimiento, en el mobiliario y/o otros vehículos o personas, liberando desde ya a HerePark de cualquier responsabilidad al respecto, y, facultando desde ya para cargar cualquier importe o pago adicional a la tarifa por el servicio prestado, en atención a los daños causados.

El Usuario es responsable de la veracidad de los datos y de la información facilitada durante su registro.

El Cliente se compromete a no incurrir en ningún acto de discriminación hacia el personal del estacionamiento o ligado a HerePark, por motivos de religión, género, orientación sexual, raza, etnia, edad, discapacidad u otros, ni en conductas agresivas, irrespetuosas o violentas durante la prestación de los Servicios. En caso de incumplimiento de esta disposición, el Cliente será expulsado y vetado del servicio, sin posibilidad de reembolso, y quedará expuesto a posibles acciones legales por parte de los afectados, incluyendo demandas por daños y perjuicios.

10. Obligaciones de HerePark

Prestar los servicios, de acuerdo con las presentes condiciones de uso, y emplear todos los medios necesarios para el restablecimiento de éstos, cuando se vean interrumpidos por un fallo a ella imputable.

Informar al usuario/cliente, al momento de contratar, de la variación de las condiciones de prestación de los servicios. De manera específica, aparecerán en la plataforma web las tarifas actuales, y si van a ser objeto de modificación las nuevas, con un mes de antelación como mínimo, a su entrada en vigor. Cualquier otro cambio en las condiciones del presente instrumento tendrá, asimismo, una publicidad en los canales oficiales.

Garantizar el secreto de los datos personales de los usuarios/clientes. No obstante, HerePark quedará exonerada de responsabilidad, si la obtención de datos por un usuario/cliente o terceros, se produce como consecuencia de actos que no les sean atribuibles a su culpa y/o dolo, o puedan obtenerse a través de procesos que se encuentran fuera del control que pueda llevar a cabo HerePark.

HerePark será el único responsable del tratamiento, uso, almacenamiento y divulgación de sus datos personales, conforme a lo establecido en el presente Aviso de Privacidad.

Datos Personales que recaba y almacena HerePark:

Nombre completo; Correo electrónico; Marca y modelo del vehículo; Patente del vehículo; Número de teléfono celular; Hora de llegada de cada Cliente y de salida; Conversaciones vía WhatsApp junto con el contenido multimedia incluido; Grabación y almacenamiento de registros audiovisuales sobre la experiencia prestada por HerePark en los estacionamientos asociados con este último.

La reserva de estacionamiento se reprogramará automáticamente en caso de que el evento a asistir sea postergado.

Facilitar al usuario/cliente las aclaraciones que éste solicite en cuanto a las condiciones del servicio, facturación y las condiciones esenciales del contrato.

11. Formas de Pago

WebPay: Nuestra plataforma web está afiliada a Transbank con el sistema WebPay Plus como medio de pago que vela por la seguridad en las compras con tarjetas de crédito, débito y prepago.

Transferencia electrónica o Depósito bancario: Al elegir esta opción de pago, aparecerá adjunta la información de la cuenta bancaria de la empresa. No olvides enviar el comprobante de la transacción a contacto@HerePark.cl

Los pedidos realizados con esta forma de pago tienen 2 días para ser pagados, de lo contrario la reserva será cancelada, notificándose vía correo electrónico.

12. Seguridad y Privacidad

Nuestra plataforma web no almacena ningún dato de tus tarjetas de crédito o débito para el comercio en línea, ya que toda la transacción se realiza a través de WebPay, evitando posibles fraudes y respaldando la absoluta privacidad de tus datos.

13. Cambios y Devoluciones

Debes considerar que, para poder solicitar un cambio o devolución, esto debe ser expresamente fundamentado, ya que, de no cumplirse, el cambio o devolución no procederá.

Para efectuar un cambio o devolución se debe:

- Enviar correo electrónico solicitando la devolución, adjuntando la boleta original que se envió respecto del pago de la reserva.
- En caso de cambio, solicitar vía correo electrónico, cuál es el evento seleccionado para efectuar la nueva reserva.

13.1 Restricciones para cambios

Las reservas realizadas a precio normal y las reservas realizadas con descuento, tienen derecho a cambios, sin embargo, se respetará el precio normal de la reserva por la cual se desea hacer el cambio, sin considerar descuentos y promociones de ningún tipo.

13.2 Devoluciones

Derecho a retracto: Entendemos que al comprar por internet el servicio o estacionamiento podría no cumplir con tus expectativas, si es así, tienes 15 minutos desde que ingresaste al estacionamiento para solicitar la cancelación de tu reserva y devolución del dinero. Para hacer valer esta devolución, se debe mencionar de manera expresa cuales son las causas del descontento del servicio.

En caso de que por cualquier motivo no puedas utilizar tu reserva de estacionamiento, deberás informar con al menos 2 horas de anticipación a la hora oficial del evento, según lo publicado por la ticketera. De no hacerlo, la reserva no será reembolsable.

Es importante destacar que, en caso de devoluciones o reembolsos de reservas realizadas a través de WebPay, se descontará la comisión correspondiente a la pasarela de pago. Los porcentajes aplicables son: **2.44%** para pagos con tarjetas de débito o prepago, y **2.62%** para pagos con tarjeta de crédito.

13.3 ¿Cómo realizo un cambio o devolución?

Puedes enviarnos un correo electrónico con el asunto “CAMBIO O DEVOLUCIÓN” indicando la opción tomada, recordar adjuntar la boleta de pago y el correo de reserva.

13.4 ¿Cuándo y cómo se reembolsará mi dinero en caso de una devolución?

Nos pondremos en contacto contigo solicitando los siguientes datos para realizar la devolución:

- Nombre del destinatario.
- RUT.
- Banco.
- Tipo de cuenta.
- N° de cuenta.

El tiempo es de máximo 5 días hábiles después de haber aceptado la solicitud de devolución.

14. Reclamos

El Usuario podrá formular sus quejas o reclamos mediante los formularios oficiales que HerePark tiene a su disposición a través del correo contacto@herepark.cl.

15. Protección de datos

HerePark garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal e informa a sus usuarios/clientes que los datos facilitados por los mismos quedan incorporados a un fichero, cuya única finalidad es proceder al mantenimiento, administración, ampliación, mejora y gestión de la relación con el Usuario. HerePark podrá utilizar los citados datos de carácter personal para solicitar información sobre la solvencia del Usuario. Así mismo HerePark podrá ceder a terceros los datos de carácter personal cuando sea necesario para la correcta

prestación del servicio, por lo que el Usuario presta desde ya expreso consentimiento al respecto, o para resolver cualquier reclamo, queja o demanda de otro Usuario o persona que, teniendo las pruebas suficientes que lo acrediten, involucre la participación del Usuario en cuestión en algún hecho que motive el referido reclamo, queja o demanda.

Los datos de carácter personal de los usuarios/clientes contenidos en el fichero se utilizarán respetando las disposiciones contempladas por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y cualquier otra normativa que la complemente, modifique o sustituya. El Usuario, cuando no manifieste su oposición en el proceso de registro de su Perfil, autoriza de forma expresa a HerePark, u otra empresa de su grupo, para que ésta, pueda remitirle información sobre productos y servicios de movilidad sostenible.

Cualquier otra utilización de los datos de carácter personal del Usuario contenidos en el referido fichero, requerirá informar expresa y previamente al Usuario y de su autorización expresa y por escrito.

16. Cesión

El Usuario no podrá ceder sus derechos y obligaciones que emanen de los presentes términos y condiciones generales de uso sin el previo consentimiento escrito de HerePark. Solo en ese caso, el usuario podrá ceder los presentes términos y condiciones generales de uso a cualquier persona o entidad que le suceda en el ejercicio de su negocio por cualesquiera títulos.

17. Daño y Perjuicio

El usuario se compromete a no realizar acciones que perjudiquen la imagen, reputación o integridad de nuestra empresa, incluyendo, pero no limitándose, a la difusión de información falsa, acusaciones sin fundamento o la incitación a campañas de difamación en redes sociales o cualquier otro medio público. En caso de que se incurra en este tipo de acciones, HerePark se reserva el derecho de tomar las medidas legales correspondientes para resarcir cualquier daño y perjuicio causado.