

Términos y condiciones de los Servicios Inatrans

Todos los servicios que presta Inatrans, están sujetos a los términos y condiciones que se indican en este documento. La persona que solicita los servicios en clientes.servicios.cl, en representación de su Empresa, declara que conoce y acepta estos términos y condiciones. Por el sólo hecho de acceder y solicitar servicios en nuestra extranet, usted adquiere la calidad de usuario y por lo tanto acepta las condiciones que se establecen en este documento. Debido a lo anterior solicitamos lea este documento.

- 1.- Descripción y contratación de los servicios
- 2.- Usuario y clave de acceso
- 3.- Solicitud del servicio y especificación de los requisitos del cliente
- 4.- Ejecución del servicio
- 5.- Modificación, suspensión o cancelación del servicio
- 6.- Programación, retrasos e inasistencias
- 7.- Entrega de resultados
- 8.- Facturación y cobranzas
- 9.- Reclamos y sugerencias
- 10.- Propiedad del cliente y confidencialidad
- 11.- Propiedad del Proveedor
- 12.- Responsabilidades y garantía

1.- Descripción y Contratación de los servicios

El proceso de contratación de los servicios de Inatrans, consiste en la determinación del servicio y condiciones de ejecución (considerando alcance, cobertura, plazos y vigencia) que se encuentran en la extranet de Inatrans (<http://clientes.inatrans.cl/>).

En esta se consideran los siguientes servicios generales y sus especificaciones:

Evaluaciones, Capacitación, Simulador de conducción.

No se ejecutarán servicios que no sean solicitados por esta vía. Cualquier modificación ya sea en el servicio o en la condición de ejecución que no se encuentre especificada en la extranet, debe ser solicitada al área comercial y ser validada por el cliente con la aprobación de una propuesta técnico y/o económica. Cualquier cambio a la propuesta técnico económica tendrá una variación de versión que debe ser igualmente aprobada, considerándose la propuesta la última fecha como la válida.

Para solicitar el servicio, el cliente tendrá que registrarse como cliente usuario, para lo cual debe enviar la información solicitada en el formulario "Solicitud de creación de empresas", trámite que sólo puede realizarse a través de correo electrónico, a la siguiente dirección ; Gloria veliz gveliz@inatrans.cl (zona centro), Paulina Arriagada (parrriagada@inatrans.cl) zona norte. No se crearán clientes sin antes cumplir este procedimiento. La cantidad administradores de la cuenta que se creen por cliente corresponden a los distintos rut que solicite para ser habilitados como personas autorizadas a solicitar, gestionar y recibir información de los servicios.

El cliente luego de recibir su clave y usuario, puede comenzar a solicitar servicio a través de la extranet de Inatrans. <http://clientes.inatrans.cl/>.

2.- Usuario y clave de acceso

En cuanto al uso del Usuario y Clave de Acceso, el Cliente será responsable de mantenerlos de forma segura, personal y confidencial.

El Usuario y la Contraseña que se asignen a cada persona con el fin de acceder a los Sitios Web o Plataformas son de carácter confidencial y personal. Una vez recibida la primera contraseña, es responsabilidad de cada usuario resguardar la información relacionada con su propiedad intelectual y datos personales. Una vez creada y cambiada la clave, el cliente es responsable de todos los daños y perjuicios, de cualquier naturaleza, que se ocasionen como consecuencia de la utilización de su nombre de Usuario o Contraseña, por parte de un tercero, y que se deriven de la pérdida de los mismos o de la negligencia del Usuario. El Cliente deberá notificar a Inatrans inmediatamente cualquier incumplimiento de las normas de seguridad o cualquier uso no autorizado de su cuenta.

La información y resultados de los Usuarios debe ser tratada con responsabilidad y en todo momento se debe resguardar su derecho a la privacidad.

3.- Solicitud del servicio y especificación de los requisitos del cliente

Una vez tenga inscrita su Empresa y creado su Usuario, todos los requerimientos de los servicios impartidos por Inatrans deberán ser formalizados previamente a través de los siguientes procedimientos y documentos:
Generar Orden de Trabajo (ODT): debe ser generada en nuestra Plataforma de Extranet por el Cliente, mediante el Usuario previamente creado y autorizado por él mismo para tales efectos. No se ejecutarán servicios sin la creación de este documento, ya que entrega un código bajo el cual se asocia el servicio, sus etapas y la información relacionada. En esta, se debe cargar el documento que acredite el compromiso de pago (orden de compra y/o depósito bancario, transferencia bancaria).

Generar Orden de Compra (ODC), Realizar Depósito Bancario o Transferencia Bancaria Electrónica: deben ser proporcionados por el cliente y cargado en la orden de trabajo en la extranet. Esto es requisito fundamental para la confirmación de los servicios, dándose por entendido que no se confirmará la reserva de cupo o la realización, si no son enviados.

Confirmación de la Ejecución del Servicio: Una vez enviada la ODC, el Cliente recibirá un mail confirmando la ejecución del servicio en día y hora reservados. El Cliente deberá esperar dicha confirmación por parte del Coordinador de Área del servicio solicitado a Inatrans o a quien éste designe para tales efectos, ya que la ausencia de la misma implica que el servicio no ha sido agendado y no será ejecutado.

Es responsabilidad del cliente verificar luego de la confirmación del servicio, que todos los requisitos solicitados en la ODT cumplen su expectativa y se encuentran definidos.

4.- Ejecución del servicio

I. El Usuario de los servicios impartidos por Inatrans debe comprometerse a cumplir con todas las reglas y normas que resguardan la ejecución de un servicio en condiciones favorables. El no cumplimiento de lo indicado a continuación será motivo suficiente para dar por finalizado el servicio y se procederá a su cobro como servicio prestado:

- a. No está permitido bajo ninguna circunstancia el mal uso de vocabulario y mal trato hacia el personal que trabaja en Inatrans.
- b. No se permite infringir, vulnerar, desconocer o menoscabar de cualquier forma los derechos y libertades públicas de las personas, garantizadas en la Constitución Política de la República, las leyes y tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.
- c. No está permitido promover o inducir a la comisión de delitos o de actos reñidos con la moral, las buenas costumbres o el orden público.
- d. No se aceptan conductas denigrantes, degradantes, ofensivas, violentas o en cualquier forma contrarias al honor, al buen nombre y prestigio de las personas.
- e. No se autoriza promover o proclamar actuaciones o actitudes discriminatorias en razón de sexo, orientación sexual, raza, religión, creencias, edad u otras condiciones similares.
- f. No se permite inducir en forma irresponsable a estados de pánico, miedo, inseguridad o ansiedad.
- g. No se acepta incitar o inducir al ejercicio de prácticas peligrosas para la salud, la integridad física y/o mental

- h. No está permitido vulnerar los derechos de propiedad intelectual de la Empresa o de terceros.
- i. Es obligación del cliente y usuarios el respetar y proteger a las personas, la información, los equipos, el medioambiente y la comunidad que se encuentren involucrados, ya sea directa o indirectamente, en la ejecución de los servicios de Inatrans.
- j. El participante de los servicios de Inatrans se compromete a resguardar la integridad de los equipos y la infraestructura disponibles en la ejecución de los mismos.
- k. No debe incorporar virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o perjudicar el normal funcionamiento de los Sitios Web, de los Servicios o Materiales, de los equipos (hardware) y programas (software), archivos o documentos de propiedad de la Empresa o de terceros.
- l. Inatrans se compromete a resguardar la Propiedad del Cliente declarada en el formulario de Solicitud del Servicio. Inatrans se abstiene de responsabilidad de daño o perjuicio de todo lo que no encuentre declarado dentro de este formulario.

Requerimientos específicos al participante de Evaluación Psicosensotécnica y de Certificación en Simulador de Conducción:

- a. El participante debe presentarse con su Cedula de Identidad y Licencia Profesional Vigentes.
- b. El participante debe presentarse con sus Lentes Ópticos, De Contacto y/o Aparatos Auditivos, en caso de utilización de estos.

Advertencia: La no presentación de lo solicitado en el punto VII de las presentes condiciones de servicio, invalida al participante para rendir su evaluación, lo cual es equivalente a la suspensión del servicio por no asistencia del evaluado. Esto implica la creación de una nueva ODT, generando con esto un nuevo proceso con sus respectivos cobros asociados al servicio solicitado.

5.- Modificación, cancelación o suspensión del Servicio

Solo se podrán hacer modificaciones, cancelaciones o suspensiones a la orden de trabajo (ODT) donde se encuentran las especificaciones del servicio en forma previa a la confirmación del servicio. Una vez que ésta ha llegado a su correo, sólo podrán aceptarse modificaciones enviando un correo electrónico al coordinador del servicio, si estas se realizan con la siguiente anticipación:

Servicio	Días hábiles previos a la programación del servicio
EVALUACIONES	2
CAPACITACION	2
SIMULADOR	2

Coordinador Evaluaciones	
Santiago	Antofagasta
<i>Carolina Muga</i>	<i>Diego Cortes</i>
cmuga@inatrans.cl	dcortes@inatrans.cl

Coordinador Capacitación
Santiago y Antofagasta
<i>Teresita De La Torre</i>
tdelatorre@inatrans.cl

Coordinador Simulador	
Santiago	Antofagasta
<i>Gloria Veliz</i>	<i>Daniela Díaz / Paulina Arriagada</i>
gveliz@inatrans.cl	ddiaz@inatrans.cl - parriagada@inatrans.cl

La modificación de participantes debe realizarse indicado claramente a quién se elimina y a quién se incorpora, definiendo para ambos casos: nombre completo, RUT, cargo y periodo de vigencia según corresponda (licencia A O B).

Si no se respetan los plazos antes indicados para las modificaciones según servicio, este se considerará realizado para los efectos de su facturación y cobro. En caso que no se respete el periodo indicado, Inatrans procederá a la facturación y cobro del servicio. En caso de haber sido pagado en forma previa con depósito o transferencia, no se realizará la devolución de dinero.

Los cambios de programación, suspensión, cancelación o condiciones de servicio, causados por Inatrans, serán comunicados al cliente por medio de correo electrónico, indicando una nueva propuesta de hora y/o condiciones para la ejecución del servicio. Se consideran los siguientes motivos para el cambio de programación:

- Falla de los equipos a utilizar en el servicio solicitado.
- Ausencia por accidente, enfermedad o motivo de fuerza mayor como la muerte o accidente de un familiar cercano, del relator o evaluador asignado para el servicio solicitado e inexistencia de reemplazo para cubrir su falta.
- Aviso de corte programado de servicios básicos como luz y/o agua.
- Motivo de fuerza mayor como terremotos, incendios, robo de los equipos requeridos para el servicio a prestar u otro desastre natural o intencional inesperado.

8.- Programación del servicio, retrasos e Inasistencias.

Se otorgará un plazo máximo de 15 minutos de retraso por parte del Participante referente a la hora asignada, ya sea para evaluaciones, Capacitación o Certificación. En caso de exceder el tiempo indicado, no se atenderá a la persona y se hará el cobro correspondiente por el servicio solicitado. El Cliente podrá de manera posterior agendar nuevamente el servicio, para lo cual deberá realizar el proceso completo descrito con anterioridad para la solicitud de los mismos.

Es obligación del cliente comunicar a los Participantes las condiciones y programación de los servicios.

Inatrans se exime de responsabilidad con respecto a la calidad del servicio en caso de que el cliente insista en la ejecución de este sin respetar la duración indicada en la ODT, debido a atrasos.

9.- Entrega de Resultados

La entrega de Certificados o Informes, será a través de la Plataforma de Extranet <http://clientes.inatrans.cl/> en un plazo máximo de 48 horas hábiles, a partir de la fecha en que se ejecutó la Evaluación, Capacitación o Certificación. El Cliente podrá acceder y descargar el documento desde la Plataforma las veces que lo considere necesario. Si es que no se encuentra creada la orden de trabajo o falta alguno de los documentos indicados en el punto 3 de este documento, no se cargará en la extranet, los resultados del servicio para ser consultados.

En caso de Reprobación por Evaluación Sensotécnica (Visión y/o Audición), el cliente tiene un plazo máximo de 25 días corridos desde el día de la evaluación, para hacer entrega de un certificado médico que acredite que su visión/audición corresponden al estándar solicitado. En caso de exceder el plazo indicado, el evaluado deberá repetir el examen psicosenso-técnico, ya que el sistema no permite realizar cambios a la categoría final de evaluación fuera de este plazo. El nuevo examen debe ser solicitado en una nueva ODT, generando con esto un nuevo proceso de evaluación independiente del anterior y que tendrá asociados cobros según el servicio solicitado.

En caso de Reprobación por examen en simulador de conducción, se debe solicitar un nuevo examen. El nuevo examen debe ser solicitado en una nueva ODT, generando con esto un nuevo proceso de evaluación independiente del anterior y que tendrá asociados u nuevo cobro.

La información y resultados de los Participantes debe ser tratada con responsabilidad y en todo momento se debe resguardar su derecho a la privacidad. Es responsabilidad del Cliente hacer buen uso de las claves de acceso y que los Usuarios estén en conocimiento de este punto.

El evaluado debe autorizar a la utilización de los datos de sus resultados por parte del cliente.

10.- Facturación, pago y cobranzas

Facturación

Para la facturación de los servicios, se utilizará la información entregada inicialmente por el cliente en el formulario "Solicitud de inscripción de empresa", para la creación como cliente. Cualquier modificación a estos datos, debe ser comunicada por el cliente via correo (indicado mas abajo) y con la creación de un nuevo formulario. No se aceptarán cambios a los datos entregados, por otras vías.

Contactos facturación Zona norte y zona centro	
Miguel bustos	mbustos@inatrans.cl
Tatiana Valenzuela	tvalenzuela@inatrans.cl

Condiciones de Pago:

El pago debe ser realizado de forma anticipada a la prestación del servicio, este puede ser con depósito bancario o transferencia electrónica a la cuenta corriente de Inatrans, posteriormente debe enviar el comprobante de pago con su correspondiente número de identificación, al correo pagos@inatrans.cl y paralelamente al coordinador del área correspondiente al servicio, favor indicar nombre del servicio y N° de ODT.

Contactos pagos Zona norte y zona centro	
Miguel bustos	pagos@inatrans.cl

En el caso de comprometer el pago con Orden de Compra, HES (Hoja de entrada de servicio), SEPestas deben ser a 30 días.

Datos para OC, depósito o transferencia bancaria son:

Razón social: Inatrans Servicios S.P.A.

Rut: 76.589.894-3

Giro: Actividades de asesoramiento empresarial y en materia de gestión

Dirección: Condell N°115, Providencia, Santiago

Teléfono: 232383900

Banco: Banco de Chile

Cta. Cte.: N° 800-20557-10

Notificación de pago: pagos@inatrans.cl

-Las facturas serán enviadas a los domicilios o dirección de correo electrónico de las empresas, que fueron registrados en el "Formulario de Solicitud de Inscripción Empresa".

Condiciones de No Pago:

El no pago de los servicios comprometidos con Orden de Compra tendrá como consecuencia, en primera instancia, informar al cliente mediante correo electrónico la suspensión de los servicios prestados por Inatrans, la cual será bloqueada su cuenta en nuestra plataforma extranet.

Posteriormente en el caso de no tener respuesta por parte del cliente y persistir la deuda, se realizará la publicación en el Boletín Comercial (Dicom)

Contactos cobranzas	
<i>Miguel Bustos</i> mbustos@inatrans.cl	<i>Diego Solano</i> cobranzas@inatrans.cl

11.- Reclamos y sugerencias

El cliente podrá realizar sus Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones sólo de manera formal a través del correo electrónico gm@inatrans.cl o por medio del formulario de contacto en la página web: <http://www.inatrans.cl/contacto/>

En el caso de los reclamos, Inatrans realizará un análisis de la situación y entregará una respuesta en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

12.- Propiedad del cliente y confidencialidad

Políticas de privacidad, propiedad ya sea intelectual o material y datos personales de los clientes:

Inatrans respeta el deber de protección de los datos de carácter personal de sus Usuarios, en conformidad a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada del año 1999 y sus modificaciones.

Los Datos Personales recogidos por Inatrans son objeto del registro de clientes y usuarios de nuestros servicios, plataformas y sistemas. Su utilización apunta al registro de dichos clientes y usuarios, además de la entrega de informes o certificados emitidos a partir de la ejecución de los servicios de Evaluación, Capacitación y/o Certificación en Simulador.

Inatrans se preocupa de resguardar la seguridad de los Datos Personales y adopta los medios y técnicas que están a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y/o apropiación de los Datos Personales. No obstante lo anterior, el Cliente y/o Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. Por ello, el Cliente y/o Usuario es el principal responsable de adoptar las medidas de seguridad necesarias para proteger su Usuario y Clave de acceso a la plataforma.

Inatrans puede revelar los Datos Personales si son requeridos a hacerlo por mandato legal o por una orden judicial y en aquellos casos en que sea imprescindible para defender los derechos de la Empresa, de otros Usuarios o de terceros.

Inatrans puede ceder y/o comunicar, bajo obligación de confidencialidad, los Datos Personales a otras personas seleccionadas:

- a) si el Usuario consiente en que se cedan sus Datos Personales a terceros.
- b) si es imprescindible para que el Usuario reciba el servicio o producto que haya solicitado el Cliente.

Lo anterior, se entiende sin perjuicio de los casos en que la ley autoriza a revelar, comunicar o transmitir los Datos Personales sin restricción.

El Participante de los servicios puede no autorizar la cesión o comunicación a terceros de sus Datos Personales, debiendo comunicar su decisión al momento de iniciar alguno de los Servicios. En aquellos casos en que el Participante no autorice la cesión o comunicación de Datos Personales y esta cesión o comunicación sea imprescindible para el otorgamiento de un servicio o

producto solicitado por el Cliente, se entiende que, en el acto de comunicar su negativa a la cesión o comunicación de Datos Personales, el Participante ha renunciado a la ejecución del respectivo servicio, haciéndose responsable él mismo de los efectos que resulten de dicha cancelación.

En relación a nuestras Plataformas y Sitio Web, Inatrans puede utilizar cookies. Las cookies son archivos que se transfieren desde un Sitio Web al disco duro del computador del Usuario, con el fin de que cuando el Usuario ingrese de nuevo al Sitio Web, este último lo reconozca. Gracias a las cookies, resulta posible, además, que la Empresa reconozca a los Usuarios registrados, si el Usuario al registrarse así lo autoriza, después de que éstos se hayan registrado por primera vez, sin que tengan que registrarse en cada visita para acceder a las áreas y servicios reservados exclusivamente a ellos. El Usuario tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en el disco duro de su computador. El Usuario debe consultar las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar esta información.

La Empresa podrá hacer uso de otras tecnologías con la finalidad antes señalada.

13.- Propiedad del proveedor

Referente a los Derechos de Autor, salvo que se haya indicado especialmente, el contenido, tanto en texto como imágenes, así como las relatorías, manuales, baterías de test de evaluación, plataformas de gestión de evaluaciones como Mobilbox Inatrans, plataformas de gestión de documentos como Extranet Inatrans, Sitio web de Inatrans y todo lo que sea de propiedad física o intelectual de Inatrans son de propiedad exclusiva de INATRANS y se encuentra amparado por derechos intelectuales reconocidos internacionalmente. El uso del contenido de lo indicado con anterioridad por cualquier Usuario o Cliente será a condición que se indique y reconozca adecuadamente sus derechos como autor. La información entregada por Inatrans podrá ser usada únicamente para fines personales y queda prohibido su uso para fines comerciales. La violación a estas condiciones implicará una transgresión a los derechos que establece la Ley de Propiedad Intelectual, el Convenio de Berna y demás Tratados Internacionales que amparan la propiedad intelectual.

A excepción que los presentes Términos y Condiciones de Uso expresamente autoricen lo contrario, queda prohibido copiar, reproducir, modificar, alquilar, prestar, vender, cargar, transmitir o distribuir en modo alguno los elementos de Propiedad Intelectual pertenecientes a Inatrans o crear obras derivadas de la misma sin el consentimiento previo por escrito de INATRANS.

En relación a la Marca, los nombres o logos utilizados en todo el material utilizado por Inatrans, así como en sus sitios y plataformas, pueden encontrarse registrados a nombre de INATRANS, en cuyo caso se encuentran amparados por la Ley de Propiedad Industrial y los tratados internacionales que regulan las marcas comerciales.

14.- Responsabilidades y garantías

Modificaciones al presente documento:

Inatrans podrá modificar las presentes condiciones o las condiciones adicionales aplicables a un Servicio para, por ejemplo, reflejar cambios en las leyes o en sus Servicios. Usted debe revisar las condiciones periódicamente. Enviaremos vía correo electrónico avisos sobre las modificaciones a estos términos. Las modificaciones no se aplicarán retroactivamente y entrarán en vigencia a partir del día de su publicación en nuestra extranet o del envío a los clientes por medio de correo electrónico. Así también, las modificaciones que reflejan nuevas funciones de un Servicio o las modificaciones realizadas por razones legales, entrarán en vigencia de forma inmediata. Si no acepta las condiciones modificadas en un Servicio, debería cancelar el uso de dicho Servicio.

En caso de haber un conflicto entre estas condiciones y las condiciones adicionales, las condiciones adicionales prevalecerán en todo lo relativo a ese conflicto. Estas condiciones gobiernan la relación entre Inatrans y usted, y no generan ningún tipo de derechos a favor de terceros.

Si usted no cumple estas condiciones, y nosotros no tomamos acción inmediata, ello no implica renuncia alguna a cualquier derecho que pudiera correspondernos (como iniciar una acción en el futuro). Si cualquier disposición de estas condiciones resultare inejecutable, ello no afectará la validez del resto de las condiciones.

Los presentes Términos y Condiciones de Uso se regirán por la legislación chilena y tratados internacionales suscritos por Chile.

15. Concesión del Servicio

La coordinadora de capacitación es responsable de dar la concesión del servicio no conforme, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. El cliente está de acuerdo con las condiciones nuevas a prestar el servicio.
2. El servicio no conforme no se deba a un requisito Esencial; Relator no competente, infraestructura que no cumple requisitos.

Se registrara la naturaleza de la concesión del servicio en el formulario de Orden de trabajo, en ítem observaciones.