

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Términos y Condiciones de los Servicios Inatrans

Todos los servicios que preste Inatrans están sujetos a los términos y condiciones que se indican en este documento. La persona que solicita los servicios en [clientes.servicios.cl](http://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 intranet, 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
- 13.- Concesión del Servicio



## **1.- Descripción y Contratación de los servicios**

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

En ésta se consideran los siguientes servicios generales y sus especificaciones: Evaluación, Capacitación y 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 o económica tendrá una variación de versión que debe ser igualmente aprobada, considerándose la propuesta con 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 puede realizarse a través de nuestra página web. No se crearán clientes sin antes cumplir este procedimiento. La cantidad de administradores de la cuenta que se creen por cliente corresponde 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 servicios a través de la intranet de Inatrans <http://clientes.inatrans.cl/>

## **2.- Usuario y clave de acceso**

En cuanto al manejo 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 estos 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 resultado 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 Intranet por el Cliente, mediante el Usuario previamente creado y autorización 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 ésta, se debe cargar el documento que acredite el compromiso de pago (orden de compra y/o depósito bancario, transferencia bancaria). **Toda creación y/o modificación de la ODT es responsabilidad del cliente, el personal interno de Inatrans no está facultado para crear, a nombre del cliente, una ODT o modificar algunos datos como: Sucursal, servicios, hora de reserva, participantes, etc.**

-Generar Orden de Compra (OC), realizar Depósito Bancario o Transferencia Bancaria Electrónica: Deben ser proporcionados por el cliente y cargado en la Orden de Trabajo en la intranet. 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 OC, el usuario administrador, que solicitó la ODT, recibirá un mail confirmando la ejecución del servicio o a quien éste designe para tales efectos, ya que la ausencia de la confirmación 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 con 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 en 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 menos cavar 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 a 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 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 se debe incorporar virus u otros elementos físicos o electrónicos que puedan dañar o perjudicar el normal funcionamiento de los sitios www. De los Servicios o Materiales, de los equipos (hardware) y programas (software), archivos o documentos de propiedad de la Empresa o de terceros.

**l. Es obligación del Cliente informar a los participantes la prohibición de asistir con acompañantes a la toma de servicios.** En caso de asistir con acompañantes, Inatrans se reserva el derecho de admisión y prestación de servicios.

m. Por el resguardo de los participantes y de los trabajadores e instalaciones de Inatrans, se realizarán rondas de Test de alcoholemia, de forma aleatoria, y sin intención de agravio. En caso de resultar positivo, Inatrans se reserva el derecho de admisión y prestación de servicios.

n. En caso de los cursos teóricos e-learning es responsabilidad del cliente comunicar al participante la obligatoriedad de su realización previo al servicio práctico. Se pasará a cobro íntegro aquel servicio en el que el participante no haya realizado previamente el curso teórico, según lo indique la confirmación de servicio enviado por la coordinación, a través del correo electrónico.

Aquellos casos en que los participantes se presenten sin haber realizado el curso teórico de forma e-learning, previamente a su servicio práctico,

Es causal de cobro íntegro del servicio aquellos casos en que el participante

II. 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 se encuentre declarado dentro de este formulario.

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

- a. El participante debe presentarse con su Cédula 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 éstos.

Advertencia: La no presentación de lo solicitado en el punto II 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

Sólo 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 las modificaciones enviando un correo electrónico a la coordinadora de servicio, si éstas se realizan con la siguiente anticipación:

SERVICIO	HORAS HÁBILES PREVIOS A LA PROGRAMACIÓN DEL SERVICIO
EVALUACIÓN	24
CAPACITACIÓN	24
SIMULADOR	24

**Nota:** Toda modificación, de sucursal, servicio, participante o reserva, debe ser solicitada de lunes a viernes de 8:30am a 18:00hrs. Las modificaciones solicitadas los días sábados y domingos, o días feriados, serán atendidas al día hábil siguiente.

Toda modificación de los participantes será responsabilidad del cliente, y debe realizarse dentro de la ODT, en la que debe, nuevamente, realizar la reserva del servicio en el calendario. Para realizar una modificación y/o reemplazo del participante, el cliente debe enviar correo a la coordinadora solicitando cambiar el estado de la ODT a “Solicitado” para poder realizar los cambios necesarios.

Si no se respetan los plazos antes indicados para las modificaciones, según servicio, éste se considerará realizado para los efectos de su facturación y cobro. En caso de 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 instructor, o evaluador, asignado para el servicio solicitado e inexistencia de reemplazo para cubrir su falta.
- Aviso de corte programado o espontáneo 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.

## 6.- Programación del Servicio, retrasos e inasistencias

El participante debe llegar entre 20 y 10 minutos antes de 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 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 éste sin respetar la duración indicada en la ODT, debido a atrasos.

En caso de inasistencias no anunciadas, con al menos 24hrs de anticipación, el servicio pasará a ser cobrado íntegramente.

## 7.- Entrega de Resultados

La entrega de Certificados o Informes será a través de la Plataforma de intranet <http://clientes.inatrans.cl/> en un plazo máximo de 24 hrs 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 cargarán en la intranet 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 30 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 psicosenotécnico riguroso, 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 cobros asociados 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 asociado un nuevo cobro.



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

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

## **8.- 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 a través de los contactos en la página web, o a través de las coordinadoras, vía correo electrónico, para que lo deriven a los encargados de facturación. No se aceptarán cambios a los datos entregados, por otras vías.

### **Condiciones de pago:**

El pago debe ser realizado de forma anticipada a la prestación de servicio, éste 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](mailto:pagos@inatrans.cl) y paralelamente a la coordinadora de servicios que corresponda, favor indicar nombre del servicio y N° de ODT

<b>Contacto pagos zona Centro y zona Norte</b>
<a href="mailto:pagos@inatrans.cl">pagos@inatrans.cl</a>

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

No se aceptan Órdenes de Compra compartidas, es decir, el cliente debe emitir una Orden de Compra por el total del valor de la ODT. En caso que el valor esté por debajo del valor del servicio, o bien, exceda la cantidad correspondiente, Inatrans podrá cancelar la ODT correspondiente hasta regularizar la situación.

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: Av. Condell N°115, Providencia, Santiago



Teléfono: 232383900

Banco: Banco de Chile

Cta. Cte.: N° 800-20557-10

Notificación de pago: [pagos@inatrans.cl](mailto:pagos@inatrans.cl)

- Las facturas serán cargadas a las ODT correspondientes de los servicios.
- Todos los pagos, sean crédito o al contado, deben notificarlos a [pagos@inatrans.cl](mailto:pagos@inatrans.cl)
- HES deben ser enviado máximo 10 días hábiles después de finalizado el servicio

#### **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 el correo electrónico, la suspensión de los servicios prestados por Inatrans, lo cual significa que será bloqueada su cuenta en nuestra plataforma intranet.

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)

#### **9.- Reclamos y Sugerencias**

El Cliente podrá realizar sus Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones, sólo de manera formal, a través del formulario de contacto en la página web: <https://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.

#### **10.- 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 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 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 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 autoriza 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 con nuestras Plataformas y Sitio Web, Inatrans puede utilizar cookies. Las cookies son archivos que se transfieren de un Sitio Web al disco duro del computador de Usuario, con el fin de que cuando el Usuario ingrese de nuevo al Sitio Web, éste 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 señaladas.

## **11.- Propiedad del Proveedor**

Referente a los Derechos de Autor, salvo que se haya indicado especialmente el contenido, tanto en texto como en 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 Intranet Inatrans, Sitio Web de Inatrans y todo lo que sea de propiedad física intelectual reconocidos internacionalmente. El uso de lo contenido indicado con anterioridad por cualquier Usuario o Cliente será a condición de que se indique y reconozca adecuadamente de 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 con 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.

## **12.- 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 intranet, o página web, o del envío a los clientes por medio del 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, deberá 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 no regirán por la legislación chilena y tratados internacionales suscritos por Chile.

## **13.- Concesión del Servicio**

La coordinadora de servicios 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 registrará la naturaleza de la concesión del servicio en el formulario de Orden de Trabajo, en ítem observaciones.