

TÉRMINOS Y CONDICIONES

OFICINA VIRTUAL METROGAS

I. ANTECEDENTES GENERALES

Estos Términos y Condiciones legales regulan el uso que usted (en adelante, el Usuario) haga de los servicios y/o herramientas tecnológicas disponibles en la "Oficina Virtual" en la Oficina Virtual (en adelante indistintamente la "Oficina Virtual" o la "Plataforma"), de propiedad de Metrogas S.A. (en adelante indistintamente "Metrogas" o la "Compañía"), los que se regirán por la legislación chilena vigente, en particular a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (en adelante "LPDC").

La Oficina Virtual es un módulo disponible en el sitio web www.metrogas.cl en el que los Usuarios podrán acceder a distintos servicios relacionados con el suministro de gas realizado por Metrogas, información de consumo, así como a la configuración de perfiles de usuario y otras funcionalidades.

La aceptación de estos Términos y Condiciones es condición esencial para poder ingresar y usar la Oficina Virtual. El uso de esta es exclusivo para los clientes de Metrogas o los usuarios autorizados de dichos clientes, para que estos puedan autogestionar los productos y/o servicios disponibles en la Oficina Virtual. La aceptación constituye una exigencia legal establecida como una medida de otorgamiento del consentimiento del Usuario respecto de las condiciones establecidas en este instrumento que regulan el servicio que se provee por medio de la Oficina Virtual. Una vez aceptadas los Términos y Condiciones, estos serán obligatorias y vinculantes.

II. RAZÓN SOCIAL Y REPRESENTANTE LEGAL

Metrogas S.A.

Rol Único Tributario número 96.722.460-K.

Domicilio: El Regidor 54, Las Condes, Santiago.

Representantes legales: Sebastián Bernstein Llona y Elena Warnken Poblete.

III. DEFINICIONES

IV. CONDICIONES DE USO DE LA OFICINA VIRTUAL

La contraseña es de carácter personal e intransferible y es de exclusiva responsabilidad de cada Usuario, quien se compromete a no ceder su uso a terceros o permitir su acceso a personas ajenas. En caso de extravío, hurto, robo, mal uso de la contraseña, olvido o

cualquier otra situación similar, el Usuario deberá cambiarla inmediatamente en la Oficina Virtual. En caso de no tener acceso al correo electrónico registrado, el titular del registro podrá contactarnos en nuestros canales de contacto indicados en la cláusula Décima. Una vez verificada su identidad, se le darán las instrucciones para recuperar o cambiar su clave. Las operaciones ejecutadas por los Usuarios, para sí o sus representados, al amparo de la contraseña serán plenamente válidas, eficaces y vinculantes para Metrogas. Para el supuesto de surgir cualquier controversia entre las partes sobre las operaciones que los Usuarios realicen al amparo de la Oficina Virtual, o cualquier otra cuestión o controversia que pudiera derivarse de estos Términos y Condiciones, las partes vienen en otorgar plena eficacia probatoria a los registros y toda otra información que obre en los sistemas informáticos de la Oficina Virtual.

V. LOS SERVICIOS DISPONIBLES EN LA OFICINA VIRTUAL

A continuación, se detallan los servicios y funciones disponibles en la Oficina Virtual, los cuales podrán sufrir modificaciones de tiempo en tiempo. Dependiendo de la categoría del cliente, el Usuario podrá acceder a una o más de las funciones de la Oficina Virtual. No todas las funciones están disponibles para todas las categorías de clientes.

1. Encuestas

El Usuario podrá contestar diversos tipos de encuestas dependiendo del evento o actividad realizada en la Oficina Virtual.

2. Informaciones

El Usuario podrá acceder a enlaces de interés, canales de atención, oficinas comerciales entre otra información relevante de Metrogas.

3. Registro de Usuarios

El Usuario podrá registrarse a través del ingreso de su correo electrónico y otros datos solicitados en el formulario. Metrogas procederá a validar el correo electrónico ingresado mediante el envío de un código de verificación y posterior acceso a la Oficina Virtual.

El Usuario deberá crear una contraseña de acceso, la cual podrá contar con alguno o más requisitos tales como cantidad mínima de caracteres, letras mayúsculas o minúsculas, caracteres alfanuméricos y/o especiales, según se indique en la Oficina Virtual.

4. Login de Usuarios

El Usuario podrá ingresar a la Oficina Virtual a través del ingreso de su correo electrónico y contraseña. La Plataforma también permite recuperar el usuario y contraseña, así como recordar el último acceso a la Oficina Virtual.

5. Gestión de Usuarios

El Usuario podrá gestionar la creación o baja de usuarios autorizados para cada cliente, visualizar y actualizar sus datos, así como modificar contraseñas.

6. Gestión de Cuenta

El Usuario podrá asociar o desasociar su cuenta a uno o más suministros y poder obtener los datos de cada cuenta, asociarlos y posteriormente gestionarlas. La asociación de cuentas residenciales y comerciales se realizará ingresando el número de boleta de las últimas cuentas 3 facturadas.

7. Historial y gestión de facturas y pagos

El Usuario podrá visualizar o descargar la última factura asociada a un suministro, así como listar pagos y facturas asociados a un suministro.

8. Historial de consumos

El Usuario podrá revisar consumos históricos en formato de gráficos y descargarlos.

9. Factura digital

El Usuario podrá adherir uno o más correos electrónicos para recibir las boletas de forma electrónica.

10. Deuda y pagos

El Usuario podrá realizar pagos anticipados de cuentas a través de las pasarelas de pago autorizadas en la Plataforma. El Usuario también podrá visualizar el listado de deudas que tiene disponibles para pagar.

11. Plan de pago

El Usuario podrá generar un plan de pago luego de haber sido validado según las políticas de negocio establecidas por Metrogas. En el caso que no cumpla los requisitos, la Plataforma indicará al Usuario que no está habilitado para generar un plan de pago. En el caso de que

sí cumpla los requisitos, el Usuario podrá continuar con el flujo de generación del plan de pago.

El Usuario podrá listar su plan de pagos en curso relacionados con el suministro que corresponda, así como acceder al detalle de dicho plan (número de cuotas, fechas de emisión fecha de vencimiento, importe y estado).

12.Trámites

La Plataforma permite realizar otras solicitudes, entre otras:

- a. Restringir de cargos en la boleta de consumo.
- b. Modificar datos comerciales.
- c. Trasladar Metrobolsas.
- d. Corregir pagos realizados por error o duplicados.
- e. Venta de reguladores.
- f. Cambiar el nombre de a quién se dirige la boleta de consumo.
- g. Registrar una comunidad.
- h. Registrar cuentas de tipo industrial.
- i. Visualizar un listado de trámites disponibles en la Plataforma y acceder al estado en que se encuentren (en curso, observado, finalizado).

13.Smart Customer

El Usuario que tenga asociado un medidor *smart* podrá visualizar los datos de consumo e importe relacionados con dicho medidor, el cual podrá mostrar la variación del consumo inteligente con detalle del día y hora, así como acceder a estadísticas de consumo con datos del promedio y máximo de consumo según hora y día.

14.Alertas

El Usuario podrá visualizar mensajes de alertas (por ejemplo, fecha de inicio de venta de Metrobolsas).

VI. OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DEL USUARIO

El Usuario deberá respetar en todo momento las condiciones detalladas en este documento, siendo su obligación:

1. Registrar y aportar información real, válida, y fidedigna.
2. Mantener actualizada su información personal.
3. Leer detenidamente todas las informaciones, datos y antecedentes disponibles en la Oficina Virtual, sobre todo antes de utilizar los servicios disponibles en ella.

4. En caso de actuar en la Oficina Virtual por cuenta de un cliente, contar con todas las facultades legales necesarias para representar a dicho cliente. El Usuario desde ya declara y garantiza que cuenta con todas las facultades necesarias para obrar en representación o por cuenta del cliente y vincular válidamente a este último con Metrogas.
5. Respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los contenidos, marcas, isotipos, dibujos, documentación, programas informáticos y cualquier otro tipo de elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial que sean accesibles en la Oficina Virtual. El Usuario no utilizará la Oficina Virtual en modo alguno que infrinja, debilite, se apropie indebidamente o de cualquier otro modo viole el derecho a la intimidad, protección de datos personales u otros derechos de propiedad intelectual e industrial, incluidos, a modo enunciativo, pero no limitativo, derechos de autor y leyes para la protección de patentes, marcas comerciales, secretos comerciales u otra información privada.
6. Abstenerse de utilizar la Oficina Virtual para transmitir, almacenar, divulgar, promover o distribuir datos o contenidos que sean portadores de virus o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o perjudicar el funcionamiento de cualquier programa o equipo informático o de telecomunicaciones.
7. Abstenerse de crear enlaces de hipertexto (links) a cualquier elemento integrante de las páginas web de la Oficina Virtual sin la autorización de la Compañía.
8. A menos de que Metrogas lo autorice expresamente y por escrito, el Usuario no podrá ceder o transferir, parcial o totalmente, sus derechos en estos Términos y Condiciones.
9. El Usuario sólo podrá utilizar la Oficina Virtual con fines lícitos y de conformidad con los presentes Términos y Condiciones.
10. El Usuario será exclusivamente responsable del mantenimiento y funcionamiento de su equipo computacional, conexión a Internet, direcciones de IP y demás recursos que utilice el Cliente para acceder a la Oficina Virtual.

VII. RESPONSABILIDAD

Las partes reconocen y dejan constancia que la Oficina Virtual no es infalible, y, por tanto, pueden verificarse circunstancias ajenas a la voluntad de Metrogas que impliquen que la Oficina Virtual no se encuentre total o parcialmente operativa. En tales casos, Metrogas se compromete a restablecerla con la mayor celeridad dentro de lo posible y razonable.

El Usuario que haga un uso indebido y/o actúe de mala fe en la Oficina Virtual será responsable de los perjuicios que cause a Metrogas o a cualquier otro Usuario. Lo anterior incluye específicamente cualquier violación de las obligaciones de confidencialidad que puedan regir entre el cliente y Metrogas, hayan sido pactadas en contratos de suministro o cualquier otro instrumento válido y legalmente vinculante.

Metrogas, se exime de toda responsabilidad en el evento de estar imposibilitado de proveer el servicio debido a fuerza mayor o caso fortuito. Asimismo, no será responsable por (i) la precisión o confiabilidad de cualquier opinión, consejo o declaración hecha por cualquiera persona que no sea de Metrogas, (ii) cualquier contenido proporcionado por terceros, o (iii) cualquier evento organizado por terceros e informado en la Oficina Virtual. Por último, Metrogas no será responsable por ningún acto realizado dentro de la Oficina Virtual por parte de Usuarios no autorizados o que no cuenten con las facultades legales necesarias para representar o actuar por cuenta del Cliente. Metrogas no verifica ni controla los poderes o facultades legales de representación de los Usuarios, por lo que es responsabilidad de estos actuar dentro del marco de lo permitido por sus facultades. En consecuencia, lo obrado por el Usuario en la Oficina Virtual vincula a Metrogas con el cliente y obliga a este último a lo que el Usuario haya realizado.

La Oficina Virtual estará disponible en forma permanente las 24 horas del día, durante los 365 días del año. No obstante, el servicio se podrá interrumpir cuando sea necesario o conveniente para proceder a realizar las actividades de mantención o de carácter operativo, lo que será oportunamente informado a los Usuarios a través de la Oficina Virtual.

VIII. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos, marcas, logos, dibujos, documentación, minutas, artículos de opinión, programas informáticos y cualquier otro tipo de elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial que sean accesibles en la Oficina Virtual y que aparezcan o no suscritos y/o hayan sido emitidos por la Compañía y/o cualquiera de sus integrantes, corresponden exclusivamente a la Compañía, o a sus legítimos titulares y quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos. Igualmente, contenidos, marcas, logos, dibujos, documentación, minutas, artículos de opinión, programas informáticos y cualquier otro tipo de elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial que sean accesibles en la Oficina Virtual y que aparezcan suscritos y/o hayan sido emitidos por terceros y compartidos como material de interés o referencia respecto de un tema en particular tratado por la Compañía, conservarán sus respectivos derechos en Chile, país de origen, o cualquier otro lugar desde donde sea posible acceder a los contenidos de la Oficina Virtual.

Conforme a ello, todo Usuario debe respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial antes detallados y abstenerse de suprimir, alterar y/o manipular cualquier sistema de protección y/o de seguridad implementado por Metrogas.

Queda expresamente prohibida la creación de enlaces de hipertexto (links) a cualquier elemento integrante de la Oficina Virtual sin la autorización expresa, escrita y previa de la Compañía.

Ningún producto, imagen o sonido puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido, visitado o explotado para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Metrogas. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Metrogas, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta-etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de Metrogas, sin autorización escrita previa de esta. Se prohíbe hacer un uso indebido de la Oficina Virtual o de las marcas, licencias o patentes relacionadas. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

En cualquier caso, la Compañía se reserva todos los derechos sobre los contenidos, información datos y servicios que ostente sobre los mismos. Metrogas no concede ninguna licencia o autorización de uso al Usuario sobre los contenidos, datos o servicios disponibles en la Oficina Virtual, distinta de la que expresamente se detalle en los presentes Términos y Condiciones.

IX. VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Oficina Virtual y seguirán vigentes mientras no sean modificados, lo que será debidamente informado al Usuario, requiriendo una nueva aceptación expresa de estos.

X. CANAL DE CONTACTO

El Usuario puede ponerse en contacto con la Compañía, mediante los siguientes canales:

- Call Center (600 337 8000):
 - Comercial: lunes a viernes de 09:00 a 19:00 y sábados de 09:00 a 14:00 hrs. (excepto festivos).
 - Emergencias: 24/7.
- [Videollamada](#)
- Formulario de contacto disponible en el [Centro de Ayuda](#)

XI. LEGISLACIÓN APLICABLE Y SOLUCION DE CONFLICTOS Y/O DIFICULTADES

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Cuando el Usuario cumpla con las condiciones para poder ser calificado o considerado como consumidor conforme a la ley vigente, las controversias que surjan en relación con lo establecido en estos Términos y Condiciones podrán interponerse, a elección del

consumidor, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor.

Lo anterior es sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia o de otros tribunales o autoridades respecto de otro tipo de materias o en caso de que el contrato de suministro señale algo distinto. En dicho caso, prevalecerá el sistema de resolución de controversias establecido para esas otras materias o en contratos celebrados con Metrogas.