

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO SUCURSAL VIRTUAL

Los términos y condiciones de uso de Sucursal Virtual (“Plataforma”), regulan el uso y las operaciones que puedes realizar en la Plataforma, y son acordados por ti y por Empresas Lipigas S.A. (“Lipigas”).

Te solicitamos leer estos Términos y Condiciones cuidadosamente antes de registrarte en la Plataforma, ya que al otorgar tu consentimiento, estarás aceptando cumplir y respetar íntegramente su contenido.

Si no deseas aceptar estos Términos y Condiciones, no podrás hacer uso de los servicios que te ofrecemos.

Estos términos están sujetos a cambios, los cuales serán debidamente informados por este mismo medio.

### 1 NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS

A través de la Plataforma, Lipigas ofrece múltiples servicios y productos al que podrás acceder desde internet en la url [www.lipigas.cl](http://www.lipigas.cl) y seleccionando la opción “Sucursal Virtual”. En este punto será necesario que te registres para hacer uso de todos nuestros servicios digitales.

#### 1.1 REGISTRO

Para realizar el registro en la Plataforma deberás completar los datos solicitados en el formulario de registro, donde te pediremos datos como rut, nombres, apellidos, teléfono y correo electrónico. El registro y uso de estos datos están normados por la Política de Privacidad disponible [aquí](#).

Al registrarte debes proporcionar información exacta, completa, veraz y actualizada, sin perjuicio de que podrás actualizarla a través de la misma Plataforma, cuando sea necesario. En caso de no suministrar la información requerida o no aceptar expresamente estos Términos y Condiciones, Lipigas no podrá completar el proceso de registro, por lo que no podrás utilizar los servicios.

Dentro del registro, es necesario que proporciones una clave de seguridad que nos permite asegurar que el uso de tu cuenta de usuario está restringido. Dado lo anterior, el mantener en secreto estos datos es de exclusiva responsabilidad de cada persona que se registra.

Deberás mantener la confidencialidad de los datos asociados a tu Cuenta y no revelar tu contraseña a terceros. Si tomas conocimiento o sospechas que tu Cuenta ha sido objeto de apropiación indebida, deberás informar inmediatamente al teléfono 600 500 6000 o [aquí](#). Serás responsable sobre las actividades desarrolladas a través de tu Cuenta que sean consecuencia del incumplimiento de esta obligación.

Cualquier mal uso que se haga a con la Cuenta, será de responsabilidad exclusiva del usuario, a menos que se pruebe fehacientemente la violación de seguridad de nuestros sistemas por terceros, sin consentimiento y/o conocimiento del usuario.

Podrás solicitar la desactivación de tu Cuenta en cualquier momento, escribiendo al correo electrónico [servicioalcliente@lipigas.cl](mailto:servicioalcliente@lipigas.cl).

Una vez dentro de la Plataforma, podrás acceder a los productos y servicios según el tipo de producto, el cual pueden ser Gas Cilindro, Gas Tanque (Granel) o Gas Redes (Medidor). Estos se describen a continuación.

## 1.2 SERVICIOS Y PRODUCTOS GAS POR RED

- a) Ver o pagar mi cuenta
- b) Revisar histórico de boletas
- c) Ver y descargar boletas
- d) Revisar histórico de pagos
- e) Revisar histórico de consumos
- f) Revisar histórico de notas de crédito
- g) Hacer una consulta
- h) Ingresar un reclamo
- i) Ingresar una solicitud
- j) Ver mi plan tarifario
- k) Ver y comprar LipiBolsas
- l) Hacer una repactación
- m) Suscribir boleta por mail
- n) Ver estado de suministro

### 1.3 SERVICIOS Y PRODUCTOS GAS TANQUE

- a) Ver o pagar mi cuenta
- b) Revisar histórico de boletas
- c) Ver y descargar boletas
- d) Revisar histórico de pagos
- e) Revisar histórico de consumos
- f) Revisar histórico de notas de crédito
- g) Hacer una consulta
- h) Ingresar un reclamo
- i) Ingresar una solicitud
- j) Ver y comprar LipiBolsas
- k) Suscribir boleta por mail

### 1.4 SERVICIOS Y PRODUCTOS GAS CILINDRO

- a) Realizar pedido
- b) Ver estado de pedido
- c) Ver histórico de pedidos

### 1.5 PRECIOS Y MEDIOS DE PAGO

Podrás conocer los precios de nuestros Productos en la Plataforma.

Podrás utilizar códigos de descuento obtenidos a través de nuestro programa de beneficios u otras alianzas con comercios asociados. Los descuentos podrían tener vigencia limitada u otros requerimientos, por lo que te recomendamos leer sus condiciones en detalle cuando recibas su oferta en diferentes plataformas.

Dependiendo de la zona donde te encuentres, podrás optar por dos formas de pago: (i) pago de los Productos comprados en la Plataforma vía Webpay con tus tarjetas de débito o crédito; y (ii) pago presencial al momento en que nuestros

transportistas entreguen los Productos en tu domicilio a través de POS Redcompra, dinero en efectivo o cupones de pago.

Si pagas a través de la Plataforma, enviaremos a tu correo electrónico una confirmación de tu compra incluyendo el detalle de tus Productos, su precio e información de despacho.

Los pagos efectuados a través de Webpay u otra pasarela de pago que implementemos en el futuro, se regirán por los términos y condiciones de uso de cada una de aquellas plataformas.

## 2 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Lipigas asegura y garantiza que nuestros Productos llegarán en perfecto estado de conservación a tu domicilio. Si notas cualquier defecto o alteración en las medidas de seguridad o el envase de nuestros Productos, deberás notificar inmediatamente a Lipigas por cualquiera de nuestros canales de servicio al cliente disponibles en la sección “Ayuda” de [www.lipigas.cl](http://www.lipigas.cl), para que tu Producto sea reemplazado.

Sin perjuicio de lo anterior, no seremos responsables por los daños (incluyendo sin limitación daños y perjuicios directos, indirectos, previsibles, imprevisibles, lucro cesante, daño emergente, daño físico y moral) derivados o relacionados con tu uso indebido los Servicios y/o la Plataforma, incluyendo su utilización en contravención lo establecido en estos Términos y Condiciones, nuestras recomendaciones de seguridad e instrucciones de uso de los Productos, o a la normativa vigente o futura que la reemplace.

En este sentido, te obligas a no utilizar la Plataforma en perjuicio de los derechos e intereses Lipigas o de terceros, o de cualquier manera que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de la Plataforma, los equipos informáticos o los documentos, archivos o cualquier clase de contenidos almacenados en los sistemas de Lipigas o de otros usuarios de la Plataforma.

Lipigas no será responsable si, por razones ajenas a nuestro control, incluyendo pero no limitado a eventos de fuerza mayor, cambios regulatorios o sanciones, no puedes acceder temporal o definitivamente a la Plataforma y/o a los Servicios.

La Plataforma se proporciona en el estado en que se encuentra y sin perjuicio de que hacemos todos los esfuerzos razonables para mantener la seguridad de nuestra Plataforma, Lipigas no garantiza que se encuentre en todo momento libre de errores o interrupciones en su funcionamiento. En este sentido, en la máxima extensión que permita la ley, no seremos responsables por ningún daño causado mediante un ataque distribuido de denegación de servicio, virus, u otro material

tecnológicamente dañino que pudiera infectar tu dispositivo móvil, tus programas de computación, datos u otros materiales de tu propiedad debido al uso de la Plataforma o de cualquier servicio o ítems asociados, o debido a la descarga de algún material existente en ella o en cualquier Plataforma vinculada.

Lo anterior no significa en forma alguna una renuncia anticipada a los derechos que te asistan como consumidor en virtud de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

### 3 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Algunos de los datos que te solicitemos para la prestación de los Servicios en la Plataforma, tienen la calidad de “datos personales”. Lipigas respetará en todo momento tu privacidad y tratará aquellos datos con estricta sujeción a la normativa vigente y a los términos de nuestra Política de Privacidad, la que puedes conocer [aquí](#).

### 4 PROPIEDAD INTELECTUAL

Lipigas otorga una licencia limitada, gratuita, no exclusiva, no transferible y revocable para usar la Plataforma en tu dispositivo con fines no comerciales y sujeto al cumplimiento de estos Términos y Condiciones. A menos que te autoricemos expresamente y por escrito, deberás abstenerte de vender, copiar, intercambiar, prestar, licenciar, sublicenciar, transferir, publicar, distribuir, usar ingeniería inversa, adaptar o modificar de cualquier manera (salvo en cuanto esté expresamente permitido por ley) la Plataforma, los programas computacionales que la componen, o cualquier activo de propiedad intelectual de Lipigas.

La Plataforma y todos los desarrollos, contenido, software, diseños, fotografías, textos, imágenes, videos, audios, y en general, cualquier obra protegida por derechos de autor, contenida o que se derive directa o indirectamente de la Plataforma o de su uso y/o explotación, son y serán de propiedad exclusiva de Lipigas o sus respectivos licenciantes y están protegidos por las leyes chilenas y normas internacionales sobre derechos de autor.

Si infringes cualquiera de estas restricciones, perderás tu derecho a usar la Plataforma inmediatamente, y, exigiremos que devuelvas o destruyas las copias del material que hubieras obtenido, sin perjuicio del ejercicio de los derechos que nos correspondan como titulares o licenciatarios autorizados de la propiedad intelectual.

## 5 CONTACTO CON LIPIGAS

Con el fin de recibir comentarios, resolver consultas y procesar tus requerimientos de asistencia de manera ágil referente al contenido de estos “Términos y Condiciones”, los Servicios o el uso de la Plataforma; podrás contactarnos por cualquiera de los canales de servicio al cliente disponibles en sección “Ayuda” de [www.lipigas.cl](http://www.lipigas.cl) o [aquí](#).

## 6 MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los Servicios podrán variar con el tiempo. Lipigas se reserva el derecho de retirar o modificar contenido de la Plataforma y a revisar y actualizar los Términos y Condiciones cuando sea necesario, lo que será informado a través de una notificación en la Plataforma para que aceptes esas modificaciones expresamente.

En caso de que no estés de acuerdo con los cambios y no desees aceptar los nuevos Términos y Condiciones, se pondrá fin al contrato y no podrás seguir utilizando la Plataforma, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que mantengamos pendientes contigo, las que se mantendrán vigentes hasta su cumplimiento.

## 7 RENUNCIA, DIVISIBILIDAD Y NULIDAD DE CLÁUSULAS

La omisión a exigir el cumplimiento de un derecho, cláusula, término y/o condición contenida en estos Términos y Condiciones por parte de Lipigas, no constituirá una renuncia a dicho término y/o condición.

En caso de que una o algunas de las disposiciones de estos Términos y Condiciones sea declarada inválida o inaplicable por ley, por un tribunal u otra autoridad competente, tal contenido no afectará la validez del resto de los Términos y Condiciones.

## 8 LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile y sus tribunales de justicia tendrán jurisdicción sobre cualquier controversia o disputa

que surja en relación con estos Términos y Condiciones, de acuerdo a las normas chilenas aplicables.

## 9 ACUERDO COMPLETO

Estos Términos y Condiciones constituyen un acuerdo único y completo entre Lipigas y tú, los que prevalecen por sobre cualquier otro acuerdo, declaración o garantía. Lo anterior es sin perjuicio de lo establecido en la Ley N° 19.496 que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Esta Plataforma se pone a disposición por Empresas Lipigas S.A., RUT 96.928.510-K, representada legalmente por por Maria Josefa Ayarza Leon, cédula nacional de identidad N° 7.069.797-1, y Alberto Orlandi Arrate, cédula nacional de identidad 12.232.365-K domiciliados para estos efectos en Apoquindo 5400, Piso 15, Las Condes, ciudad de Santiago.

## 10 VERSIONES Y MODIFICACIONES

Versión	1.0
Fecha de Revisión	07.09.2021

Fecha	Versión	Descripción Cambio