

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

“ZINCOMISIÓN”

Versión vigente desde: 09-04-2026

1.- Proveedor de plan o servicio(s):

El presente servicio es prestado directamente por la sociedad **GRUPO PREMIUM SpA**, RUT **78.029.556-2**, con domicilio en calle **Luis Thayer Ojeda N°1039**, comuna de **Providencia**, **Región Metropolitana**, correo electrónico: **info@zincomision.cl** y teléfono de contacto: **+56 9 4997 6293**.

2.- Servicios:

2.1.- Servicios de “Zincomisión”:

“Zincomisión” pone a disposición del usuario o contratante una plataforma tecnológica destinada a facilitar la publicación, difusión y gestión de avisos de bienes inmuebles, urbanos, rurales o rústicos, de cualquier destino, conforme al plan contratado.

En virtud de lo anterior, los servicios podrán incluir, según el plan seleccionado:

- a) Publicación del bien(es) inmueble(s) en la plataforma de “Zincomisión”;
- b) Difusión del (o los) bien(es) inmueble(s) en portales externos o terceros asociados;
- c) Herramientas tecnológicas de apoyo para la gestión del aviso, incluyendo automatización, edición, visualización y administración de publicaciones;
- d) Soporte y asistencia técnica en relación con el uso de la plataforma;
- e) Otras funcionalidades o servicios digitales que “Zincomisión” incorpore o ponga a disposición del usuario conforme al plan contratado.

Los servicios serán prestados exclusivamente en modalidad digital, a través de la plataforma web o los sistemas habilitados por “Zincomisión”.

“Zincomisión” no actúa como corredor de propiedades, intermediario, comisionista ni representante de ninguna de las partes involucradas en operaciones inmobiliarias, limitándose su rol a la provisión de herramientas tecnológicas para la publicación y difusión de bienes inmuebles.

En consecuencia, “Zincomisión” no participa en negociaciones, no interviene en acuerdos entre partes, no gestiona pagos, ni garantiza la concreción de operaciones inmobiliarias derivadas de las publicaciones realizadas por el usuario.

Las funcionalidades específicas, alcances y limitaciones del servicio dependerán del plan contratado por el usuario, conforme a la información entregada previamente a la contratación.

2.2.- Servicios de proveedores a “Zincomisión”:

El servicio o plan contratado puede depender de plataformas externas, las cuales operan bajo sus propias condiciones. “Zincomisión” no garantiza su disponibilidad, sin perjuicio de ello, “Zincomisión” se hace responsable de garantizar el servicio o plan contratado por el usuario o

contratante, mediante la gestión de dichas incidencias en la forma más rápida y de buena fe para evitar cualquier tipo incumplimiento y perjuicio en el servicio o plan contratado.

2.3.- Nivel de servicio:

2.3.1.- Disponibilidad del servicio:

“Zincomisión” procurará mantener la disponibilidad continua de la plataforma y de los servicios asociados al plan contratado, con un nivel de disponibilidad objetivo mensual de al menos un 95 %, excluyendo los casos indicados en la presente cláusula.

2.3.2.- Exclusiones:

No se considerarán incumplimientos del nivel de servicio aquellas interrupciones o fallas que se deban a:

- a) Mantenciones programadas, debidamente informadas al usuario con antelación razonable;
- b) Fallas, indisponibilidad o retrasos de servicios de terceros, tales como proveedores tecnológicos, plataformas externas o servicios de conectividad;
- c) Caso fortuito o fuerza mayor;
- d) Actos u omisiones imputables al usuario o contratante;
- e) Ataques informáticos u otras situaciones que escapen al control razonable de “Zincomisión”.

2.3.3.- Soporte y tiempos de respuesta o espera:

“Zincomisión” dispondrá de canales de atención para la recepción de incidencias, consultas o reclamos.

Los tiempos de respuesta serán los siguientes:

- Incidencias críticas (servicio totalmente inoperativo): hasta 8 horas hábiles;
- Incidencias relevantes (afectación parcial del servicio): hasta 1 horas hábiles;
- Consultas generales: hasta 1 días hábiles desde la consulta efectuada por el usuario o contratante.

2.3.4.- Medidas ante incumplimiento:

En caso de incumplimiento imputable a “Zincomisión” respecto del nivel de servicio comprometido, el usuario podrá solicitar, según corresponda:

- Extensión proporcional del plazo del servicio contratado;
- Reprogramación o reactivación del servicio; o
- Devolución proporcional del monto pagado por el período afectado.

Lo anterior se aplicará sin perjuicio de los derechos que asisten al consumidor conforme a la legislación vigente.

2.3.5.- Mejoras continuas del servicio o plan:

“Zincomisión” podrá implementar mejoras, ajustes técnicos o actualizaciones destinadas a optimizar el rendimiento, seguridad y estabilidad del servicio, las cuales no se considerarán

incumplimiento del SLA, siempre que no impliquen una disminución sustancial del servicio o plan contratado.

3.- Responsabilidades:

3.1.- Usuario o contratante:

3.1.2.- Veracidad de la información:

El usuario o contratante declara que toda la información y antecedentes proporcionados a “Zincomisión”, incluyendo aquellos relativos a la propiedad del inmueble o facultades para su publicación, son veraces, completos y actualizados, siendo de su exclusiva responsabilidad cualquier error, omisión o falsedad en dicha información frente a terceros interesados.

3.1.3.- Uso adecuado del servicio o plan:

El usuario se obliga a utilizar la plataforma y los servicios contratados de conformidad con la legislación vigente, la buena fe contractual y las presentes condiciones, absteniéndose de realizar cualquier uso indebido, fraudulento o contrario a derecho.

3.1.4.- Contenidos publicados:

El usuario será el único responsable por el contenido que publique, cargue o difunda a través de la plataforma, incluyendo textos, imágenes, descripciones, precios y cualquier otro antecedente relacionado con el inmueble, garantizando que dicho contenido:

- a) No infringe derechos de terceros;
- b) No es falso, engañoso o ilegal;
- c) No vulnera normativa aplicable, incluyendo normas de protección al consumidor.

3.1.5.- Relación con terceros interesados o relacionados con el usuario o contratante:

Toda negociación, contacto, acuerdo o relación que se genere entre el usuario y terceros interesados en los inmuebles publicados será de exclusiva responsabilidad del usuario, no siendo “Zincomisión” parte ni intermediario en dichas relaciones.

3.1.6.- Indemnidad:

El usuario o contratante se obliga a mantener indemne a “Zincomisión” frente a cualquier reclamo, acción, demanda, sanción o perjuicio que se derive de:

- a) El incumplimiento de las presentes condiciones;
- b) La información o contenidos proporcionados o publicados por el usuario;
- c) La infracción de derechos de terceros o normativa vigente.

3.1.7.- Consecuencias del incumplimiento:

En caso de incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente cláusula, “Zincomisión” podrá adoptar medidas proporcionales, incluyendo la suspensión o eliminación de publicaciones, la limitación de acceso o el término del servicio, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan, sin perjuicio de ello, “Zincomisión” proporcionará una etapa de comunicación y apelación a las anteriores medidas por los canales oficiales de comunicación de “Zincomisión”.

3.2.- “Zincomisión”:

3.2.1.- Responsabilidad por la prestación del servicio o plan:

“Zincomisión” será responsable por el correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del plan o servicio contratado, en los términos y condiciones establecidos en el presente instrumento, debiendo prestar el servicio de manera diligente, continua y conforme a los estándares razonables de la industria.

3.2.2.- Alcance de la responsabilidad por el plan o servicio:

La responsabilidad de “Zincomisión” se limitará exclusivamente a los daños directos y previsibles que sean consecuencia inmediata de un incumplimiento imputable a la propia empresa en la prestación del servicio contratado.

3.2.3.- Exclusión de ciertos daños:

“Zincomisión” no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales o consecuenciales, incluyendo, sin limitación, lucro cesante, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de datos o perjuicios derivados de decisiones comerciales adoptadas por el usuario o contratante.

3.2.4.- Hechos no imputables:

“Zincomisión” no será responsable por incumplimientos o fallas del servicio cuando estos se deban a:

- a) Hechos o actos del usuario o contratante;
- b) Información incorrecta, incompleta o falsa proporcionada por el usuario;
- c) Fallas de plataformas externas, proveedores tecnológicos o servicios de terceros;
- d) Caso fortuito o fuerza mayor;
- e) Interrupciones de servicios de conectividad o internet ajenos a “Zincomisión”.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la obligación de “Zincomisión” de adoptar medidas razonables para mitigar los efectos de dichas situaciones.

3.2.5.- Límite de responsabilidad:

En cualquier caso, la responsabilidad total de “Zincomisión” frente al usuario o contratante, por cualquier concepto derivado de la presente contratación, no excederá el monto efectivamente pagado por el usuario por el plan o servicio contratado.

4.- Planes, precio y duración de servicios:

Las características, precio y duración de cada plan serán las informadas al usuario al momento de contratar.

Antes de activar un plan o realizar el pago, el usuario podrá revisar un resumen con:

- Nombre del plan contratado;
- Servicios que incluye el plan contratado;
- Precio total;
- Duración;

- Medios de pago;
- Si corresponde, prueba gratuita;
- Ausencia de renovación automática; y
- Links a los Términos y Condiciones y a la Política de Privacidad.

5.- Prueba gratuita del plan o servicio:

Si el usuario activa una prueba gratuita, esta tendrá una duración de un máximo de **3 días** corridos, contados desde su activación por el medio en que se haya contrato a “Zincomisión”.

La anterior prueba gratuita vence automáticamente al finalizar el señalado plazo, no generándose ninguna **renovación automática, ni cobro o costo relacionado**. Si el usuario o contratante desea continuar con el servicio, deberá contratar manualmente uno de los planes disponibles con “Zincomisión”.

6.- Medios de pago del plan o servicio:

Los planes ofrecidos por “Zincomisión” podrán ser pagados mediante los siguientes medios (a elección del usuario o contratante):

- **Transferencia electrónica bancaria;** o
- **tarjeta de débito o crédito bancaria,** a través del link o sistema de pago habilitado por “Zincomisión”.

La activación del plan pagado podrá quedar sujeta a la validación del pago correspondiente, en tal sentido, “Zincomisión” verifica lo anterior en un plazo máximo de 24 a 48 horas hábiles desde que se produzca el pago efectivo del servicio por el usuario o cliente.

7.- Contratación de servicios:

La sola creación de una cuenta en la plataforma o página web de “Zincomisión” **no implica una contratación** directa o indirecta de un plan o servicio ofrecido por “Zincomisión”.

La contratación de los presentes servicios se entenderá perfeccionada únicamente desde que el usuario o contratante realice los siguientes actos:

1. Seleccione un plan o active la prueba gratuita;
2. Revise la información esencial de la contratación;
3. Acepte expresamente los documentos y anexos aplicables al servicio contrato en “Zincomisión”; y
4. En caso de seleccionar un plan pagado, complete el proceso del pago total correspondiente.

El solo acceso, visita o visualización del sitio web o plataforma no impone obligación alguna al visitante, si este no ha aceptado inequívocamente las condiciones ofrecidas para la contratación de los servicios o planes de “Zincomisión”.

8.- Confirmación electrónica de contratación de planes o servicios:

Una vez perfeccionada la contratación del servicio seleccionado por el usuario o contratante, “Zincomisión” enviará al usuario una **confirmación escrita** por correo electrónico informado

por el usuario o contratante con el detalle del plan activado o contratado, incluyendo una copia clara y legible de las condiciones aplicables o el acceso permanente a ellas.

9.- Modificaciones posteriores de servicios o planes:

“Zincomisión” podrá modificar las características, funcionalidades, alcance o condiciones de los planes o servicios ofrecidos, con el objeto de mejorar la calidad del servicio, adaptarse a cambios tecnológicos, operativos o normativos, o incorporar nuevas funcionalidades destinadas directamente a ajustar o mejorar el servicio o plan contratado por el usuario o contratante.

9.1.- Comunicación de Zincomisión al usuario o contratante:

Toda modificación relevante será informada al usuario o contratante con una anticipación razonable, mediante correo electrónico o a través de la plataforma, indicando claramente el alcance de los cambios y la fecha en que comenzarán a regir.

9.2.- No afectación retroactiva de planes o servicios:

Las modificaciones no afectarán las condiciones esenciales del plan o servicios ya contratado durante su vigencia, salvo que:

- Sean más favorables para el usuario; o
- Sean necesarias para dar cumplimiento a obligaciones legales o regulatorias de la legislación nacional vigente.

9.3.- Derecho del usuario ante modificaciones:

En caso de modificaciones que afecten de manera significativa las condiciones del servicio contratado, el usuario podrá:

- Mantener las condiciones originalmente contratadas hasta el término del periodo vigente; o
- Poner término anticipado al servicio sin costo, solicitando, cuando corresponda, la devolución proporcional del monto pagado por el período no utilizado.

9.4.- Modificación de valores o precios del plan o servicio:

Cualquier cambio en los precios de los planes solo aplicará a nuevas contrataciones o renovaciones futuras, no afectando planes ya pagados y vigentes.

9.5.- Actualizaciones menores:

No se considerarán modificaciones relevantes aquellas actualizaciones o ajustes menores que no alteren la naturaleza del servicio ni impliquen una disminución sustancial de las prestaciones ofrecidas.

10.- Derecho a retracto de los servicios:

El usuario podrá ejercer su derecho a retracto en el plazo de 10 días, conforme al artículo 3 bis de la ley N°19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores, aplicable a la contratación electrónica de servicios. Si el servicio comenzó, habrá devolución proporcional del pago realizado por el usuario o cliente.

11. Incumplimiento(s) del servicio, su continuidad o término:

Si el servicio contratado no pudiere prestarse por una causa imputable directamente a “Zincomisión”, el usuario o contratante podrá contactarse directamente a través de la plataforma o correo electrónico para revisar, resolver y mediar una solución de los servicios no prestados por “Zincomisión”. Según la naturaleza del incumplimiento, “Zincomisión” podrá ofrecer, cuando corresponda, la reactivación del servicio, extensión del plazo contratado, regularización del problema o devolución total o parcial del monto pagado.

11.1.1.- Continuidad del servicio ante incumplimientos:

11.1.1.2.- Principio de continuidad:

Zincomisión procurará asegurar la continuidad del servicio contratado, adoptando las medidas razonables necesarias para evitar interrupciones o afectaciones significativas en la prestación del servicio, aun en situaciones de incidencia, falla o incumplimiento.

11.1.1.3.- Medidas de mitigación:

En caso de presentarse un incumplimiento o interrupción imputable a Zincomisión, esta adoptará, según la naturaleza del problema, una o más de las siguientes medidas:

- a) Corrección o solución de la incidencia en el menor tiempo posible;
- b) Reactivación del servicio afectado;
- c) Extensión proporcional del plazo del plan contratado;
- d) Implementación de soluciones alternativas temporales;
- e) Devolución total o parcial del monto pagado, cuando corresponda.

11.1.1.4.- Coordinación con terceros involucrados:

Cuando el servicio dependa de proveedores externos o plataformas de terceros, Zincomisión realizará las gestiones razonables para restablecer el servicio en el menor tiempo posible, sin perjuicio de la responsabilidad que le asiste frente al usuario conforme a la legislación vigente.

11.1.1.5.- Información al usuario o contratante:

Zincomisión informará al usuario, a través de los canales disponibles, sobre incidencias relevantes que afecten el servicio, incluyendo, cuando sea posible, su causa, impacto estimado y tiempo de resolución.

11.1.1.6.- Límites razonables:

La continuidad del servicio estará sujeta a limitaciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor, fallas de terceros, o situaciones fuera del control razonable de Zincomisión, sin perjuicio de la obligación de mitigar sus efectos conforme a lo señalado precedentemente.

11.2.1- Término voluntario del usuario:

El usuario o contratante podrá poner término al servicio en cualquier momento durante la vigencia del plan contratado, mediante solicitud realizada a través de la plataforma o a los canales de contacto informados por “Zincomisión”.

11.2.2.- Efectos del término:

El término voluntario producirá efectos desde la fecha de la solicitud o desde la fecha que el usuario indique, cesando desde dicho momento la prestación de los servicios asociados al plan o servicio contratado.

11.2.3.- Devoluciones:

En caso de término anticipado por parte del usuario, no procederá la devolución de los montos pagados por el período contratado, salvo que:

- a) Exista disposición legal en contrario;
- b) El término se funde en un incumplimiento imputable a “Zincomisión”; o
- c) Se haya establecido expresamente una política comercial distinta al momento de la contratación.

11.2.4- Accesos y datos del usuario o contratante:

Una vez terminado el plan o servicio, “Zincomisión” podrá desactivar el acceso del usuario o contratante a la plataforma y proceder a la eliminación o anonimización de los datos asociados, conforme a la normativa vigente y a lo dispuesto en las cláusulas de protección de datos personales.

11.2.5.- Obligaciones pendientes:

El término del servicio no afectará las obligaciones pendientes de las partes que, por su naturaleza, deban subsistir con posterioridad a su terminación.

12.- Reclamos y contacto de “Zincomisión”:

Para consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con la contratación, el usuario podrá escribir a info@zincomision.cl o contactar al teléfono **+56 9 4997 6293**.

El consumidor conserva, en todo caso, los derechos que le confiere la ley N°19.496 Sobre Protección de Derechos de los Consumidores.

13.- Protección de datos del usuario o contratante:

Los datos personales y cualquier información proporcionada por el usuario o cliente serán tratados conforme a la legislación vigente, garantizando derechos de acceso, rectificación, cancelación y eliminación, conforme a la ley N°19.628 Sobre Protección de la Vida Privada.

13.1.- Responsables del tratamiento:

El responsable del tratamiento de los datos personales es GRUPO PREMIUM SpA, RUT 78.029.556-2, con domicilio en calle Luis Thayer Ojeda N°1039, comuna de Providencia, Región Metropolitana, correo electrónico de contacto: info@zincomision.cl

13.2.- Datos y antecedentes recopilados:

“Zincomisión” podrá recopilar y tratar los siguientes datos personales del usuario o contratante:

- Datos de identificación (nombre completo, RUT u otro identificador); Datos de contacto (correo electrónico, número telefónico);
- Datos y antecedentes relacionados con los inmuebles publicados;

- Datos de facturación y pago;
- Datos de navegación y uso de la plataforma, incluyendo direcciones IP y cookies, cuando corresponda.

13.3.- Finalidad del tratamiento:

Los datos personales serán tratados con las siguientes finalidades:

- Gestionar la contratación, prestación y administración del servicio;
- Permitir la publicación y difusión de inmuebles en la plataforma y en portales de terceros;
- Contactar al usuario para fines operativos, comerciales o de soporte;
- Cumplir obligaciones legales y regulatorias;
- Mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

13.4.- Base de licitud:

El tratamiento de datos se funda en:

- La ejecución del contrato de servicios;
- El consentimiento del titular de los datos, cuando corresponda;
- El cumplimiento de obligaciones legales aplicables.

13.5.- Comunicación y transferencia de datos:

“Zincomisión” podrá comunicar datos personales a terceros cuando sea necesario para la prestación del servicio, incluyendo, pero no limitado a:

- Plataformas externas de publicación de avisos;
- Proveedores tecnológicos o de medios de pago;
- Autoridades nacionales competentes en cumplimiento de obligaciones legales.
- En caso de transferencias internacionales de datos, “Zincomisión” adoptará las medidas necesarias para resguardar la seguridad y confidencialidad de la información.

13.6.- Plazo de conservación:

Los datos personales serán conservados por el tiempo necesario para cumplir las finalidades descritas y las obligaciones legales correspondientes, y posteriormente serán eliminados o anonimizados cuando ya no sean necesarios.

13.7.- Derechos del titular:

El usuario o contratante podrá ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (solicitud de derechos ARCO), mediante solicitud dirigida al correo electrónico indicado en la presente cláusula.

13.8.- Seguridad de los datos:

“Zincomisión” adoptará medidas de seguridad técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales contra el acceso no autorizado, pérdida, alteración o divulgación indebida.

13.9.- Uso de cookies y tecnologías similares:

La plataforma podrá utilizar cookies u otras tecnologías para mejorar la experiencia del usuario, analizar el uso del sitio y ofrecer servicios personalizados, conforme a la Política de Privacidad vigente.

13.10.- Integración con Política de Privacidad:

El tratamiento de datos personales se regirá además por lo dispuesto en la Política de Privacidad de “Zincomisión”, la cual se entiende parte integrante de las presentes condiciones.

14.- Documentos aplicables:

La contratación del plan se rige por:

- Condiciones de Contratación del Plan “Zincomisión”;
- Los Términos y Condiciones del sitio; y
- La Política de Privacidad vigente.

15.- Domicilio:

Para todos los efectos legales derivados de la presente contratación, las partes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, República de Chile.

Sin perjuicio de lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el usuario o contratante podrá ejercer las acciones que correspondan ante el tribunal competente conforme a las reglas generales, especialmente en el domicilio del consumidor, no entendiéndose la presente cláusula como una renuncia o limitación a los derechos que la ley le confiere.