

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO

www.vw-store.cl

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SITIO

1.1. Sobre este documento

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso a nuestro sitio web www.vw-store.cl (en adelante, el “Sitio” o la “Plataforma”), así como su uso por todo cliente o consumidor mayor de 18 años, dentro del territorio de la República de Chile. Del mismo modo, estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las transacciones realizadas en el Sitio.

1.2. Sobre Porsche Chile SpA

Este Sitio es de propiedad de Porsche Chile SpA, sociedad por acciones dedicada a la importación, venta y servicios de vehículos motorizados, Rol Único Tributario N° 76.245.828-4, representada por los señores Eduardo Alfonso Pastén Guzmán y Erik Winter, todos domiciliados para estos efectos en Avenida Apoquindo número 5.400 piso 19 y 20, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, Chile (en adelante, “Porsche”).

Usted, en calidad de usuario del Sitio, y Porsche, en cuanto propietario del mismo, serán denominados individual e indistintamente como “Parte” y conjuntamente como las “Partes”.

1.3. Deber de informarse

Usted tiene el deber de informarse responsablemente. Por ende, es muy importante que se tome el tiempo que sea necesario para leer atentamente el contenido de este documento, puesto que Usted se registrará por los términos establecidos en éste. Este deber encuentra sustento legal en el artículo 3 letra b) de la [Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores](#) (en adelante, la “Ley 19.496”).

1.4. Aceptación de estos Términos y Condiciones

Los datos personales ingresados por Usted al crear una cuenta en la Plataforma servirán como firma electrónica, en los términos establecidos en el artículo 2, letra f) de la [Ley N° 19.799, sobre documentos electrónicos, firmas electrónicas y prestadores de servicios de certificación de dicha firma](#) (en adelante, la “Ley 19.799”). En consecuencia, y en razón a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 19.799 antes citada, Usted se estará identificando formalmente y firmando electrónicamente el presente contrato que constituyen estos Términos y Condiciones. Lo mismo ocurrirá respecto de los datos ingresados en el procedimiento de *check-out*, instancia en la que se le solicitará también ingresar sus datos personales.

Importante: Al momento de hacer “click” en aquella parte que señala “Acepto los Términos y Condiciones”, Usted: (1) Manifiesta haber leído estos Términos y Condiciones, aceptándose de forma expresa por lo que asume todos los derechos y obligaciones establecidos en este documento; (2) Declara y garantiza ser mayor de 18 años de edad y que es plenamente capaz para celebrar actos y contratos, además garantiza contar con poderes suficientes y vigentes para el caso que actúe en representación de terceros; (3) Declara, garantiza y se hace responsable por la autenticidad y veracidad de los datos que informa a Porsche en el Sitio; (4) declara y garantiza que el titular del medio de pago que se utiliza para la compra que se efectúa en este Sitio conoce y autoriza el uso del mismo en este proceso. Cualquier uso no autorizado de medios de pago de terceros por parte de Usted faculta a Porsche y/o a su red de concesionarios a retener estos pagos y negarse a hacer la entrega del producto comprado, hasta que se esclarezcan los hechos que han motivado ese uso no autorizado del medio de pago. Del mismo modo, Porsche y/o sus concesionarios están facultados para ejercer las acciones civiles y penales que se derivasen de este uso no autorizado de este medio de pago; (5) Acepta que todas las notificaciones que se hagan a su correo electrónico se entenderán suficientemente válidas.

1.5. Obligaciones de Usted al momento de hacer uso del Sitio

Conjuntamente con las demás obligaciones señaladas en este instrumento, Usted se obliga a lo siguiente:

- Seguir las instrucciones señaladas en el Sitio. A estos efectos, Usted se compromete a mantenerse informado respecto de estas instrucciones y a cumplirlas diligentemente.
- Usar el Sitio en forma lícita, en conformidad a la ley, a sus términos y condiciones, y respetando las buenas costumbres y el orden público.
- Abstenerse de ejercer cualquier acción o acto, sea cual sea éste, que pueda lesionar los derechos e intereses de Porsche y su red de concesionarios, o que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o afectar de cualquier otro modo este Sitio.
- No destruir, alterar, inutilizar o, de cualquier otra forma, dañar los datos, programas o documentos electrónicos y demás que se encuentren en este Sitio. A estos efectos, Usted se obliga a no cargar o transmitir -sea cual sea la forma- ningún material ni información que contenga virus de *software* o archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la integridad y/o funcionalidad de cualquier *software* computacional o *hardware* o equipo asociado con este Sitio.
- Informarse previamente y en forma responsable, acerca de las cualidades, condiciones, y demás características relevantes de todo producto que se enuncie o publique en este Sitio.
- Actuar de buena fe, de acuerdo con lo establecido en el artículo 1.546 del Código Civil. Por lo mismo, los presentes Términos y Condiciones obligan no sólo a lo que se expresa en éste, sino a todas las cosas que emanan precisamente de la naturaleza

de las obligaciones establecidas en este instrumento, o que por la ley o la costumbre pertenecen a éste. Dicha obligación de actuar de buena fe además se extiende, entre otras cosas, al cumplimiento de las obligaciones de estos Términos y Condiciones, a la interpretación de este instrumento y a la resolución de cualquier duda, dificultad o controversia, de cualquier naturaleza, que se suscite entre las partes con motivo de la interpretación, ejecución, cumplimiento, validez, eficacia u otra materia relativa a la fuerza obligatoria del presente contrato. Por ende, Usted se abstendrá de ejercer acciones y derechos de forma abusiva o contraria a la ley y sus principios.

- Mantener su clave de usuario bajo su exclusivo control y no ceder a ningún título su cuenta de usuario.
- Brindar declaraciones exactas y completas acerca de los datos de su identidad personal al momento de crear una cuenta de usuario y realizar compras en el Sitio.
- Mantener sus datos personales actualizados.
- Usted es responsable de todas las transacciones que se realicen desde su cuenta, por tanto, es su deber notificar de inmediato a Porsche de cualquier uso sospechoso o no autorizado de su cuenta, o de cualquier violación conocida o sospecha de seguridad, incluyendo pérdida, robo o divulgación no autorizada de su contraseña.

1.6. Propiedad intelectual

Todos los contenidos incluidos en esta Plataforma como textos, material gráfico, imágenes, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Porsche o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual.

Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, íconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este Sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Porsche o que Porsche está autorizado a utilizar tanto en Chile como en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación con ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Porsche. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Porsche y que aparezcan en este Sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Usted no podrá vender, ceder, comercializar, transmitir, distribuir, alterar, reproducir, transformar, publicar, copiar, editar, adaptar, u obtener cualquier ventaja económica de la información publicada en este Sitio, sin autorización previa y por escrito de Porsche.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Porsche o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos.

Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Porsche. 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 Porsche, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de Porsche, sin autorización escrita previa de esta empresa.

Se prohíbe hacer un uso indebido de este Sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley. Porsche respeta la propiedad intelectual de otros. Si crees que tu trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros a través de las formas indicadas más abajo.

1.7. Protección de datos personales

Porsche está comprometido con el resguardo de la información personal recolectada a través de la Plataforma. Nos preocupamos de dar estricto cumplimiento de la [Ley N° 19.628](#), sus modificaciones y las demás normas legales aplicables en la República de Chile.

En este sentido, la <https://www.vw-store.cl/media/docs/vw/politica-de-privacidad.pdf> de la Plataforma, le informa a Usted de una manera clara, comprensible e inequívoca acerca de qué datos recopilamos, qué hacemos con ellos y cuáles son sus derechos sobre los mismos.

Al momento de crear una cuenta de usuario de la Plataforma y también antes del *check-out* de cada solicitud de compra, se le requerirá previamente aceptar expresamente dicha Política de Privacidad, la que será plenamente vinculante a partir de dicho momento. Tal aceptación autorizará a Porsche a tratar sus datos personales de la forma que se indica en dicho instrumento.

1.8. Responsabilidad

Porsche no tendrá responsabilidad alguna por los actos o hechos que se pudieran derivar de interferencias, interrupciones, virus informáticos, o fallas al funcionamiento del sistema, que pudiera derivarse por intromisiones ilegítimas de terceros, bloqueos en el funcionamiento operativo, o por fallas o deficiencias de sobrecarga en el sistema por virus de *software* o archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la integridad y/o funcionalidad de cualquier *software* computacional o hardware o equipo asociado con este Sitio, esto, a pesar de haber adoptado todas las medidas tecnológicas necesarias para evitarlo. Sin perjuicio de ello, Porsche se compromete a velar por la exactitud y actualización del contenido del Sitio.

El Sitio es proporcionado por Porsche "tal como está" (*as-is*), por lo que no se otorga ninguna garantía expresa o implícita sobre los servicios que se prestan a través de ella, ni acerca de

su confiabilidad, disponibilidad o capacidad para satisfacer las necesidades de Usted, salvo lo que se exprese en este instrumento.

Adicionalmente, Usted reconoce que Porsche no controla la transferencia de datos a través de Internet, razón por la cual los servicios podrían estar sujetos a limitaciones, retrasos u otras situaciones adversas propias del tipo de comunicación de que se trata, y por las que Porsche no será responsable.

Finalmente, se informa que el presente Sitio puede contener enlaces o hipervínculos hacia sitios de terceros no relacionados con Porsche. Porsche no es responsable por el contenido, el cumplimiento normativo, la calidad técnica ni por ningún otro concepto referido a los sitios enlazados. Consecuentemente, Porsche no será responsable respecto de la información contenida en dichos sitios, así como por las consecuencias de la utilización de los mismos, incluyendo, a modo meramente ejemplar, el hecho que tales sitios puedan contener virus informáticos o informaciones alejadas a la verdad.

1.9. Creación de enlaces

Porsche permite la creación de enlaces legalmente correctos con la página de inicio y todas las demás páginas de este Sitio web. Cada enlace debe contener una referencia clara e inequívoca al Sitio web de Porsche; en particular, cualquier contenido en el Sitio web de Porsche debe reproducirse de manera no adulterada. Queda expresamente prohibido crear enlaces a subpáginas individuales del Sitio sin especificar una designación de origen clara (enlace profundo).

1.10. Contacto

En caso de que Usted desee comunicarse con Porsche o quiera ejercer los derechos que le otorgan estos Términos y/o la ley, Usted puede contactar a Porsche a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** contacto@volkswagen.cl
- **Teléfono:** 6007127000
- **Domicilio:** Avenida Apoquindo número 5.400 piso 19 y 20, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana.

1.11. Otros términos aplicables

- **Divisibilidad:** Si cualquiera disposición de estos términos o su aplicación a una determinada persona o circunstancia fuere nula, inválida o inexigible en cualquier medida, el resto de este instrumento y la aplicación de dicha disposición a otras personas o circunstancias no se verá afectado por este motivo y se aplicará en la medida que lo permita la ley.
- **No renuncia:** En caso de que una de que Usted y/o Porsche no exija el cumplimiento de alguna disposición de este instrumento, tal omisión no implica en forma alguna una renuncia o desistimiento, ni afectará sus derechos a exigir su cumplimiento, ni

afectará la validez y vigencia de tal disposición ni de ninguna otra disposición de estos términos, salvo donde éste disponga expresamente lo contrario.

- **Completo entendimiento:** El presente instrumento constituye el total y completo entendimiento entre las Partes sobre el objeto de que trata. Por lo tanto su suscripción deja sin validez toda otra comunicación hecha entre las Partes, por cualquier medio o forma que se desarrolle o haya desarrollado con anterioridad a su firma, y que verse sobre el mismo objeto.
- **Caso fortuito o fuerza mayor:** El cumplimiento de las obligaciones aquí establecidas podrá quedar temporalmente suspendido y en caso extremo podrían quedar eximidas y/o liberadas, sin incurrir en ninguna responsabilidad legal, cuando a pesar de todas las medidas alternativas previstas, se presente una imposibilidad derivada de fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de lo anterior, ambas Partes se obligan a comunicar a la contraparte toda contingencia dentro de los dos días siguientes a su ocurrencia.
- **Modificaciones:** Cualquier modificación a los presentes Términos y Condiciones deberá ser aceptada por Usted previo a continuar utilizando el Sitio, para lo cual Porsche, informará al respecto.

1.12. Legislación aplicable y resolución de controversias

El uso de este Sitio y la aplicación de los derechos y obligaciones que surgen de este instrumento se someterán a las leyes de la República de Chile.

Ante cualquier dificultad que se suscite entre Porsche y Usted a raíz de estos Términos y Condiciones respecto de la existencia, validez, exigibilidad, resolución, término, interpretación, aplicación, cumplimiento o suscripción del mismo o por cualquier otra razón relacionada con este contrato, dicha controversia se someterá a la jurisdicción de los tribunales de la República de Chile que sean competentes.

En este sentido, Porsche informa a Usted que cuenta con el derecho legal de acudir siempre al tribunal competente conforme a las disposiciones de la Ley 19.496 en lo que respecta a cualquier controversia respecto de los servicios prestados por Porsche. Esto último se sujeta a que Usted tenga la calidad de “consumidor” de acuerdo a lo dispuesto en la ley recién citada.

2. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL SITIO

2.1. Sobre el rol de Porsche a través del Sitio

Este Sitio constituye un espacio de intermediación entre Usted y los concesionarios de Porsche que se encuentran listados en el Sitio, a fin de facilitar la posibilidad de vender y comprar los productos que se exhiben en el Sitio. En ese sentido, Porsche es un mero intermediario de la compraventa que celebra Usted y el Concesionario que selecciona,

teniendo la calidad de Operador de la Plataforma según lo define el artículo 3 del [Reglamento de Comercio Electrónico](#). Por ende, Porsche no le vende a Usted bien alguno; Porsche sólo le presta a Usted un servicio gratuito de intermediación por el cual no se le cobra ningún precio o tarifa. Del mismo modo, todos los pagos que se hagan en el Sitio en ningún caso son a beneficio de Porsche. Por el contrario, estos montos son directamente recibidos por el Concesionario que Usted ha seleccionado como vendedor del producto. **Por ende, Usted declara entender y aceptar que Porsche no es parte del contrato de compraventa que finalmente acuerden Usted y el Concesionario que haya seleccionado.** Lo anterior en ningún caso obsta a la responsabilidad legal que a Porsche le compete como intermediario.

2.2. Validez de las operaciones realizadas en este Sitio

Las solicitudes de compra realizadas en este Sitio son válidas sólo en el Territorio de la República de Chile, y al precio que queda perfeccionado cuando Usted recibe la confirmación de la compra.

Los Concesionarios se reservan el derecho a introducir cambios en cualquier momento, a su solo arbitrio, en los precios, modelos, materiales, especificaciones y disponibilidad de los productos descritos en este Sitio, de conformidad a la llegada de nuevos productos y a las variaciones económicas del mercado. **Estas modificaciones sólo se referirán a operaciones futuras y en ningún caso a órdenes o pedidos que fueran aceptados con anterioridad a tales modificaciones.**

2.3. Cómo registrarse y comprar en el Sitio

Con el objeto de realizar cualquier solicitud de compra en el Sitio, Usted podrá acceder al mismo a través de su cuenta de usuario o bien en calidad de invitado del Sitio.

Para efectos de crear una cuenta en el Sitio, Porsche solicitará los siguientes datos personales: nombre completo, fecha de nacimiento, número de cédula de identidad y correo electrónico. Ingresados tales datos, su cuenta de usuario quedará inmediatamente creada y activa. Usted será responsable de ingresar datos auténticos y fidedignos. Los datos personales que Usted entregue a Porsche durante todo el proceso de solicitud de compra serán tratados de acuerdo a la <https://www.vw-store.cl/media/docs/vw/politica-de-privacidad.pdf> del Sitio.

Habiendo creado su cuenta, a efectos de realizar solicitudes de comprar a través de ella, Usted deberá iniciar sesión en Sitio, o bien podrá proceder en calidad de invitado, como fue indicado más arriba. En ambos casos, y para tales efectos, Usted deberá buscar el producto que le interese, para lo cual iniciará la búsqueda a través de la patente, el N° de chasis (N° de VIN) o el modelo de su automóvil, luego deberá ingresar el nombre del repuesto y finalmente escoger al Concesionario/punto de venta, añadiendo así el producto al carro de compras.

Previo a proceder al “*Check-out*” Usted deberá volver a declarar que acepta estos Términos y Condiciones y la Política de Privacidad del Sitio, marcando la casilla correspondiente.

Finalmente, Usted procederá al “*Check-out*”, para lo cual le serán solicitados los siguientes datos que permitirán a Porsche y al Concesionario gestionar su solicitud de compra: nombre completo, correo electrónico, número de celular, dirección (debiendo señalar luego si la misma aplica para efectos de la facturación o es una diferente), además de otra información que tiene el carácter de voluntaria como es el caso del código postal.

Hecho el proceso de “*Check-out*” se desplegará en la pantalla una descripción de los productos, su precio, el medio de pago, y el valor total de la operación; dicho monto incluye el Impuesto al Valor Agregado (IVA). Luego, Usted deberá seleccionar uno de los medios de pago disponibles en el Sitio a través del sistema Webpay y proceder a realizar el pago.

A continuación, el proceso de solicitud de compra pasará automáticamente a una confirmación de identidad, en resguardo de su seguridad, así como de la disponibilidad en *stock*, vigencia y cupo del medio de pago seleccionado. Si hay *stock* del producto y una vez que se haya validado la operación mediante el medio de pago escogido, se le remitirá un correo de confirmación, el cual contendrá (1) un comprobante de pago con el detalle de su transacción, y; (2) una copia de estos términos y condiciones o un enlace para que Usted los pueda descargar.

Una vez que Usted reciba este correo confirmatorio se entenderá que la compra se ha perfeccionado. En este sentido, Usted declara entender que, la compraventa del producto se habrá realizado entre Usted y el Concesionario que ha seleccionado.

Si no se validó la transacción por alguna razón (por ejemplo, falta de *stock*, problemas con el medio de pago, fallas técnicas que van más allá del control de Porsche, etc.), no recibirá un correo de confirmación y recibirá de vuelta su dinero conforme se indica en el punto 2.6.

2.4. Retiro o despacho de los productos

Usted podrá seleccionar la opción de retiro en dependencias físicas del concesionario que Usted eligió o bien el despacho al domicilio que Usted indique en el proceso de *check-out*.

Tratándose del retiro en tienda, éste podrá ser efectuado luego de tres días hábiles en el concesionario en cuestión. Respecto del despacho a domicilio, el tiempo que demore la entrega será informado al momento del *check-out*, pues dependerá del domicilio que Usted indique. El valor del servicio de despacho se desglosará dentro del costo total de la compra. El responsable por el servicio de despacho es el proveedor logístico.

El Cliente entiende que está comprando exclusivamente el producto descrito, y que por tanto la instalación del mismo, no está incluida en el precio, ni el concesionario seleccionado está obligado a realizarla. La cotización de dicha instalación con el concesionario que esté dispuesto a realizarla constituirá una cotización de servicio completamente distinta e independiente del producto comprado a través de esta plataforma.

Ante cualquier duda o consulta respecto del proceso de despacho Usted deberá contactar al concesionario que haya elegido para realizar la compra. Los datos del concesionario serán informados en el Sitio a través del proceso de solicitud de compra.

2.5. Stock y ofertas de la Plataforma

Los productos disponibles para una solicitud de compra a través de este Sitio corresponden a un *stock* único y diferente, especialmente reservado para este Sitio. En consecuencia, dicho *stock* podría diferir del *stock* existente en los Concesionarios para venta a público general o venta presencial. El stock de productos publicado en el Sitio será el único valor referencial válido, para todos los efectos legales.

Por otro lado, las imágenes de los productos y su tamaño y dimensiones en nuestro Sitio son solamente para propósitos indicativos y/o ilustrativos. A pesar de que en Porsche nos hemos esforzado en mostrar los tamaños y características de los vehículos, no podemos garantizar que su computador de escritorio, laptop, tablet o teléfono muestre los tamaños o colores exactos para reflejar el tamaño o características reales de los productos.

2.6. Pagos y devoluciones

Cualquier pago con tarjeta efectuado por Usted será dirigido a un portal de pago seguro y los detalles de su tarjeta no serán almacenados por Porsche. Del mismo modo, tales montos irán directamente a la cuenta del Concesionario que Usted hubiere seleccionado. Cualquier devolución que se debiera realizar, de conformidad a lo señalado en este instrumento y a la ley, se harán a través del mismo portal de pago seguro y a la misma tarjeta utilizada para pagar, dentro de un plazo de 30 días hábiles.

Se debe tener expresamente en consideración que el Sitio sólo acepta pagos con tarjeta de débito o crédito a través del sistema que se contiene en el mismo. Al aceptar estos términos Usted declara estar de acuerdo con que no se aceptan tarjetas de prepago ni ningún otro medio o forma de pago que difiera de las expresamente aprobadas por Porsche y exhibidas en el Sitio.

2.7. Errores de precio

Informamos a Usted que, si bien Porsche y su red de Concesionarios hacen sus mejores esfuerzos de acuerdo a sus estándares legales de diligencia exigida para evitar la ocurrencia de errores de precios y/o publicación de precios irrisorios en el Sitio, es imposible impedir al 100% la ocurrencia de tales errores, pues la digitación de tales montos son hechas por seres humanos que son, por defecto, susceptibles a cometer errores.

Se entenderá por “error de precio”, por ejemplo, si se despliega en el Sitio un valor que supusiera un descuento de más de 50% de su valor comercial, según se publica en el Sitio para un producto de similares características, a menos que expresamente se indique que el valor es consecuencia de una oferta o liquidación.

En caso de que Usted detecte un error de precio o un precio irrisorio, mucho le agradeceremos se contacte con nosotros.

2.8. Suspensión, bloqueo y/o cancelación de cuentas de usuario

Porsche estará habilitado para suspender, bloquear o cancelar su cuenta de Usuario, y/o negarle el acceso y/o el uso del Sitio como resultado del incumplimiento que Usted realice de estos Términos y Condiciones.

Así también, Porsche podrá suspender o cancelar su cuenta si no es posible verificar cualquier información que Usted haya podido declarar al momento de crear su cuenta de usuario.

Lo anterior, no obsta a que Usted pueda cancelar su cuenta de usuario de la Plataforma en cualquier minuto.

2.9. Derecho a retracto

Usted podrá ejercer el derecho a retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496 dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto.

Usted podrá ejercer dicho retracto informando al Concesionario respectivo y restituyendo los productos en buen estado junto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas o elementos de protección.

El retracto no procederá si el producto se hubiere deteriorado por razones imputables a Usted.

La devolución de dinero que se efectúe de acuerdo a lo contemplado en este numeral en ningún caso comprenderá el costo de despacho. En este sentido, Porsche informa a Usted que el “envío”, en cuanto servicio, no se encontrará afecto al derecho a retracto. Mas detalle de los flujos validados por Porsche Chile en <https://www.vw-store.cl/media/docs/vw/devoluciones.pdf>

2.10. Garantías

Si se verifica alguna de las hipótesis contempladas en los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496 dentro de los seis meses siguientes a la recepción del producto, Usted tendrá derecho a optar por cualquiera de los remedios legales allí contemplados, lo que deberá ser solicitado al Concesionario seleccionado en su calidad de vendedor.

Cualquier otra garantía de cualquier naturaleza que tuviere el producto también deberá ser gestionada con el Concesionario respectivo, mas detalles de las garantía se pueden encontrar en <https://www.vw-store.cl/media/docs/vw/servicios-y-garantias.pdf>
