
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA DEFIENDE TU VUELO

I. ANTECEDENTES GENERALES Y OBJETO

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante los "**Términos y Condiciones**") regulan el acceso, uso y la contratación de los servicios del sitio web www.defiendetuvuelo.cl (en adelante el "**SITIO**"), cuyo titular es **DEFIENDE TU VUELO SpA** (en adelante, "**DTV**"), por parte de cualquier usuario o consumidor (en adelante el "**USUARIO**" o "**CLIENTE**").

El objeto de este acuerdo es regular la prestación de servicios de representación judicial y/o extrajudicial para la obtención de compensaciones por inconvenientes en vuelos aéreos, bajo la modalidad de cobro por resultado (**Cuota Litis**).

- El uso del SITIO y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile, en particular a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Recomendamos al USUARIO leer atentamente estos Términos y Condiciones, ya que se aplican y forman parte de todos los actos y contratos y cada una de las transacciones que se realicen con DTV, mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este SITIO.

Por tanto, en caso que el USUARIO no esté de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de acceder al SITIO y contratar a DTV para la gestión de su caso.

II. SERVICIOS OFRECIDOS

DTV ofrece los siguientes servicios ("**SERVICIOS**") a través de su sitio web:

- Representación judicial: Representación de los intereses del USUARIO ante tribunales e instituciones competentes.
- Gestión de reclamos: Tramitación y seguimiento de reclamos administrativos ante aerolíneas y organismos reguladores.
- Mediación y negociación: DTV negociará con la aerolínea respectiva o la entidad demandada buscar soluciones más expeditas y efectivas, pudiendo suscribir acuerdos, avenimientos o transacciones, ya sea judiciales o extrajudiciales, con los demandados.

- Redacción de documentos: Elaboración de escritos legales necesarios para la defensa de los derechos del USUARIO.

III. NATURALEZA Y ALCANCE DE LOS SERVICIOS (CUOTA LITIS)

- Los servicios de DTV consisten en el análisis del caso, la gestión y la representación legal del CLIENTE ante la aerolínea y/o los tribunales de justicia chilenos, para obtener la compensación que le corresponda por problemas con sus vuelos (retraso, cancelación, denegación de embarque, pérdida de equipaje, etc.).
- El CLIENTE consciente en que el formulario del SITIO constituye únicamente una solicitud de representación no vinculante para DTV. Desde ya, el USUARIO acepta que DTV, luego del análisis de su caso, puede decidir libre y discrecionalmente si aceptar la representación de su caso o bien negarla. En tal sentido, DTV podrá negarse, en razón de sus políticas comerciales, a asumir la representación del caso del CLIENTE sin que ello importe, en caso alguno, una negativa injustificada de venta. DTV será siempre libre y soberano para fijar las políticas comerciales que le permitan decidir si asumir o no la representación de la causa de los CLIENTES que realicen una solicitud.

A. Modalidad de Pago (Cuota Litis - Solo en Caso de Éxito)

- **DTV** cobrará sus honorarios **únicamente en caso de obtener un resultado favorable** para el CLIENTE, ya sea mediante una sentencia judicial o un acuerdo extrajudicial (transacción).
- El CLIENTE se obliga a pagar a **DTV** un porcentaje de honorarios del **25% (veinticinco por ciento) más IVA** sobre el monto total de la compensación efectivamente obtenida, ya sea esta monetaria o en cualquier otra especie de valor comercial (ej. *vouchers* o millas aéreas). Este monto ya incluye todos los gastos operacionales de **DTV**.
- Asimismo, en caso que el fallo considere costas judiciales, las mismas corresponderán a **DTV**, toda vez que las costas personales son definidas por el artículo 139 del Código de Procedimiento Civil como “las provenientes de los honorarios de los abogados y demás personas que hayan intervenido en el negocio”. Por su parte, las costas procesales son definidas como “las causadas en la formación del proceso y que correspondan a servicios estimados en los aranceles judiciales”. Al asumir **DTV** los costos de tramitación de la causa y los gastos de honorarios de abogados, las costas que se otorguen en fallos tramitados por **DTV**, corresponderán exclusivamente a DTV, autorizando el USUARIO, desde ya, a que las mismas sean percibidas y descontadas por DTV. La autorización señalada es un requisito esencial del mandato judicial y de los presentes Términos y Condiciones.

B. De la Ausencia de Garantía de Resultado (Cláusula de Riesgo)

- **Advertencia al Cliente:** El CLIENTE reconoce, comprende y acepta expresamente que, debido a la naturaleza de la litigación y la gestión de reclamos, **la tramitación de una causa o la gestión de un acuerdo extrajudicial no asegura un resultado favorable** ni la obtención de una compensación específica, siendo una obligación de medios y nunca de resultados.
- **DTV** solo se obliga a utilizar la máxima diligencia, probidad y sus mejores esfuerzos profesionales y conocimiento experto en la materia de protección al consumidor y legal para representar los intereses del CLIENTE.
- **DTV** no será responsable por daños, perjuicios o pérdidas que experimente el USUARIO, causados por fallas en el sistema, en el servidor y/o en Internet, ni por la información de las aerolíneas o terceros que pueda ser inexacta o errada.
- El USUARIO reconoce que las aerolíneas pueden modificar sus políticas, lo que podría afectar el resultado de cualquier gestión o reclamo.

C. Obligación de Pago y Resolución Extrajudicial

- La obligación del CLIENTE de pagar los honorarios de **DTV** (el 25% + IVA de la compensación o indemnización) **nace desde la firma del consentimiento y el encargo de la tramitación del caso.**
- El pago se hace exigible al momento en que la compensación es obtenida, **aún cuando el caso se resuelva por vía extrajudicial** o mediante un acuerdo directo con la aerolínea que haya sido gestionado por **DTV**.

D. Facultad Exclusiva de Percepción y Desistimiento

- El CLIENTE, al contratar y otorgar el mandato a **DTV**, le confiere **facultad expresa, amplia e irrevocable para percibir** directamente de la aerolínea, del tribunal o de cualquier otro tercero, la compensación obtenida, para proceder al descuento automático de sus honorarios (25% + IVA) y posterior traspaso o transferencia del saldo remanente al CLIENTE.
- **Revocación y Desistimiento:** En caso de que el CLIENTE **revoque o limite la facultad de percibir** otorgada a **DTV**, o incumpla su obligación de pago, **DTV tendrá la facultad unilateral de poner término al mandato y desistirse de la acción judicial** o de la gestión extrajudicial iniciada, sin perjuicio del derecho de **DTV** a cobrar los gastos, costas y perjuicios efectivamente incurridos hasta la fecha de la revocación o desistimiento.
- **Percepción Directa por el Cliente:** Si, por cualquier causa, el CLIENTE percibe directamente la compensación, indemnización o pago, deberá informar inmediatamente a **DTV** y efectuar el pago total de los honorarios (25% + IVA) dentro de los **5 días hábiles** siguientes a la percepción, mediante transferencia electrónica u otro medio que **DTV** disponga. El incumplimiento de esta obligación hará

incurrir al CLIENTE en un incumplimiento grave de las obligaciones derivadas del presente contrato, debiendo el CLIENTE indemnizar a DTV, conjuntamente con el pago de sus honorarios, por todas los daños y perjuicios adicionales que haya causado en el cumplimiento de su obligación, con reajustes y el máximo interés que la ley permite.

E. Política de Cancelación y Reembolso

- Dado que DTV no cobra pagos por adelantado, no existe una política de reembolso aplicable.
- En caso de que el USUARIO decida poner término anticipado al servicio contratado, deberá comunicarlo a DTV por escrito a través del correo electrónico contacto@defiendetuvuelo.com. Si, al momento de la cancelación ya existieran gestiones realizadas que posteriormente resultaran en un beneficio económico para el USUARIO, DTV mantendrá su derecho a percibir el porcentaje acordado sobre dichos montos.

IV. CONSECUENCIAS POR FALTA DE PAGO OPORTUNO

- La mora o simple retardo en el pago de los honorarios por parte del CLIENTE, una vez percibida la compensación, generará automáticamente su constitución en mora.
- El CLIENTE quedará obligado a pagar a **DTV** el **máximo de intereses que permite la ley** para operaciones no reajustables por cada día de atraso en el pago, desde la fecha en que la obligación se hizo exigible.
- Asimismo, y sin perjuicio de los intereses referidos, el CLIENTE se compromete a realizar el pago reajustado a la fecha del pago efectivo.

V. VIGENCIA Y TÉRMINO DEL SERVICIO

- El mandato conferido a **DTV** tendrá una vigencia indefinida, limitada únicamente por la resolución total del caso del CLIENTE, ya sea por acuerdo, sentencia judicial o desistimiento.
- El CLIENTE podrá poner término unilateralmente al mandato en cualquier momento, mediante notificación a **DTV**, pero dicha revocación **no lo exime de su obligación de pago** en caso de acuerdo o sentencia favorable, especialmente si ello se produce como consecuencia de gestiones realizadas antes de la notificación de la revocación.

VI. PROPIEDAD INTELECTUAL

- La propiedad intelectual sobre los servicios, software, demandas y escritos utilizados por DTV para la prestación de los servicios ofrecidos, pertenecen exclusivamente a DTV. La sola contratación de los servicios dispuestos por DTV en el SITIO, comprendiendo con ello los medios de contratación a distancia, no transfieren de ninguna forma los derechos de propiedad intelectual que le corresponden a DTV.
- Asimismo, todos los contenidos incluidos en el SITIO, ya sean fotografías, esquemas, logotipos, textos, imágenes, formularios, videos, íconos, etc. son propiedad exclusiva de DTV. El SITIO y todos los dominios y marcas relacionadas están registradas, por lo que está prohibido su uso, salvo que exista una previa autorización por parte de los titulares o del representante legal.

VII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- DTV recopila datos personales a través del formulario del sitio web, incluyendo, pero no limitado a: nombre, correo electrónico, teléfono, detalles del vuelo y circunstancias del reclamo.
- Los datos personales recopilados serán utilizados exclusivamente para:
 - Proporcionar los servicios solicitados por el USUARIO.
 - Comunicarse con el CLIENTE respecto al progreso de su caso.
 - Representar al CLIENTE ante aerolíneas y entidades competentes.
 - Elaborar documentos legales necesarios.
 - Enviar información relevante sobre los servicios de DTV.
 - Enviar información comercial y de marketing al CLIENTE.
- DTV se compromete a mantener la confidencialidad de los datos personales del USUARIO y a no compartirlos con terceros sin su consentimiento, salvo cuando sea necesario para la prestación de los servicios contratados o por requerimiento legal.
- El USUARIO tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales, para lo cual podrá contactar a DTV a través del correo electrónico contacto@defiendetuvuelo.com.

VIII. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

- DTV se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación en el sitio web.
- El uso continuado del sitio web después de cualquier modificación constituirá la aceptación de dichos cambios por parte del USUARIO.

IX. INFORMACIÓN CORPORATIVA Y COMUNICACIONES

- **Razón Social:** DEFIENDE TU VUELO SpA
- **Domicilio Legal:** San Sebastián dos mil setecientos cincuenta, oficina seiscientos cinco, comuna de Las Condes, Santiago.
- **Representante Legal y Domicilio para Notificaciones:** Para todos los efectos legales, se designa como representante a **PATRICIO PIETRO RENATO LIZARRAGA NARDOCCI**, Cédula de Identidad N° 15.960.133-1, con el domicilio legal ya señalado.
- **Email de Contacto:** contacto@defiendetuvuelo.com