



# Política de Protección de Datos, Términos y Condiciones de Uso de Sitio Web y APP

## TÉRMINOS GENERALES

El presente documento reúne los Términos y Condiciones de Uso que regulan el acceso y la utilización de la aplicación móvil (APP) o sitio web ubicado en el URL <https://www.aguasandinas.cl/> (en adelante “Aguas Andinas”), perteneciente a Aguas Andinas S.A.. La función de este documento es comunicar a los usuarios la manera en que opera la app y el sitio web; describir los lineamientos que se siguen para la publicación de contenidos; indicar el manejo y el uso que se le da a la información recibida de los usuarios que lo utilicen; describir el uso que los usuarios pueden dar a la información, contenido, herramientas y servicios disponibles en el sitio web y delimitar la responsabilidad de los administradores y operadores del sitio web. Para efectos del presente documento se entiende por **Usuario** “toda persona que accede libremente a la información, herramientas, contenido y/o servicios disponibles en el sitio web Aguas Andinas o app, sin importar la finalidad de dicho acceso, y sea que acceda en calidad de cliente, proveedor, inversionista o visitante”.

---

## Aceptación de los términos y condiciones de uso y de los límites de responsabilidad

Para todos los efectos legales, y por el solo hecho de acceder a la información, contenido, herramientas y/o servicios disponibles en el sitio web Aguas Andinas, el Usuario manifiesta que ha leído, revisado, entiende y acepta los Términos y Condiciones de Uso, la Política de Privacidad y los Límites de Responsabilidad, en lo que en derecho corresponda. Será de responsabilidad exclusiva del Usuario la lectura y acatamiento de estos documentos, cada vez que ingrese al sitio web Aguas Andinas.

---

## Vigencia y modificaciones

La empresa se reserva el derecho de modificar el presente documento y la política de Privacidad. Cualquier modificación que se realice entrará en vigencia de inmediato a partir de la comunicación pública de la misma, a través de la publicación de la última versión en el sitio web Aguas Andinas, con la indicación de la fecha de la última modificación al final del documento. El acceso subsecuente al sitio web por parte del Usuario, implicará la aceptación de las modificaciones introducidas a los documentos indicados.

---

## Continuidad del sitio web o app

El propósito de Aguas Andinas S.A. es mantener permanentemente disponible el sitio web o la app de Aguas Andinas. Sin embargo, debido a las características de Internet y a la tecnología subyacente, la empresa no puede garantizar la continuidad permanente en el funcionamiento. En consecuencia, la empresa no se hace responsable si por la injerencia de terceros o de circunstancias fortuitas se ve alterado el funcionamiento del sitio web. Sin perjuicio de lo anterior, se compromete a intentar reestablecer el servicio del sitio web tan pronto como las circunstancias técnicas lo permitan. No obstante, lo anteriormente

indicado, Aguas Andinas S.A. se reserva el derecho a mantener operativo en el sitio web la información, contenido, herramientas y servicios que estime convenientes, reservándose la facultad de poner término o modificar los atributos de accesibilidad del sitio, de manera unilateral y a su arbitrio.

---

**Responsabilidad por las opiniones e informaciones vertidas en el sitio web (Esta cláusula solo se incorpora en el caso que en el sitio web se acepte el aporte de información u opiniones por terceros. Si los contenidos son proporcionados exclusivamente por Aguas Andinas, se incluye una cláusula en la que se indica que la información y contenidos del sitio son generados de forma exclusiva por Aguas Andinas).**

Aguas Andinas S.A. no se responsabiliza por las informaciones y opiniones emitidas en el sitio web Aguas Andinas cuando no sean de su exclusiva emisión. Las informaciones y opiniones emitidas por personas distintas a Aguas Andinas S.A. no necesariamente manifiestan ni reflejan la posición de Aguas Andinas S.A., incluyendo, sin limitación, a sus empleados, directores, asesores, proveedores e inversionistas

---

## USO DEL CONTENIDO

### 6.1 Limitaciones al uso de la información, contenidos, herramientas y/o servicios con los que cuenta el sitio web

El Usuario se obliga a utilizar el sitio web Aguas Andinas conforme a la legislación vigente y a las condiciones que indica al presente documento. Asimismo, se compromete a utilizar la información, contenidos, herramientas y/o servicios con los que cuenta el aguas andinas de forma diligente, correcta y lícita, no utilizándolos para fines contrarios a la Ley o el Orden Público. De manera meramente enunciativa y referencial, sin que implique limitación alguna, al usuario del sitio web o app le queda prohibido:

- a) suprimir, manipular, modificar o utilizar, sin autorización previa concedida expresamente y por escrito por Aguas Andinas S.A., la información, contenidos, herramientas y servicios ofrecidos en el sitio web o app, así como los dispositivos técnicos de protección.
- b) vulnerar los derechos de autor, copyright y derechos de propiedad industrial vinculados a la información, contenidos, herramientas y servicios ofrecidos en el sitio web o app, mediante la reproducción, modificación, distribución, transmisión, posterior publicación, exhibición o representación total o parcial del mismo, sin el consentimiento expreso de su autor.
- c) obstaculizar, entorpecer, restringir o limitar el uso de los Contenidos por parte de otros Usuarios
- d) vulnerar la privacidad de opiniones, puntos de vista, ideología, religión y etnia de otros Usuarios, así como aquellas otras opciones personales o aspectos pertenecientes a su esfera de intimidad y privacidad.
- e) usar las funcionalidades o contenidos del sitio web con propósitos comerciales, incluyendo la promoción de cualquier bien o servicio.
- f) incorporar información obscena, difamatoria, dañina o conocidamente falsa.
- g) utilizar la información, contenidos, herramientas y/o servicios del sitio web, de manera que atente contra los legítimos derechos de terceros, o bien que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar la información, contenidos, herramientas y/o servicios o impedir su normal uso por parte de otros Usuarios.

### 6.2 Legislación aplicable y solución de controversias

El presente documento estará regido exclusivamente por las leyes de la República de Chile, en todo lo que dice relación con su ejecución, cumplimiento e interpretación.

El Usuario y Aguas Andinas S.A. fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile, para efectos de someter toda controversia y/o reclamo que surjan del uso de Aguas Andinas a la jurisdicción de sus tribunales competentes.

### 6.3 Consultas sobre los términos y condiciones de uso

Si el Usuario tiene preguntas, consultas o comentarios sobre este documento, o desea sugerir modificaciones a la información o datos que Aguas Andinas tiene sobre el Usuario, puede tomar contacto a través del correo electrónico [protecciondedatos@aguasandinas.cl](mailto:protecciondedatos@aguasandinas.cl)

## Política de Privacidad y Protección de Datos Personales

Este documento tiene como finalidad comunicar al Usuario respecto del tratamiento de la información y datos personales que puedan ser recolectados cuando el usuario visite los sitios web o realice la descarga de la app del Grupo Andinas, o cuando se registre como cliente o proveedor. Asimismo, se detalla qué información puede utilizar Aguas Andinas y/o terceros relacionados, indicando con quienes se podrá compartir dicha información; la forma en que la información será recolectada, usada, almacenada, corregida, eliminada, modificada, distribuida y/o transmitida, y las medidas de seguridad adoptadas para proteger dicha información. Esta Política aplica para el tratamiento de datos e información del tipo personal de los clientes, proveedores y otros usuarios del sitio web y es aplicable por todas las sociedades que integran el Grupo Andinas (Aguas Andinas S.A., Aguas Cordillera S.A., Aguas Manquehue S.A., Hidrogística S.A., Análisis Ambientales S.A., Ecoriles S.A. y Aguas del Maipo S.A)

---

### Recopilación de información y datos personales de los usuarios

Tanto el sitio web Aguas Andinas como la app podrán solicitar al Usuario, en diferentes oportunidades, datos personales, como su nombre, apellidos, fecha de nacimiento, domicilio, código postal, estado civil, número telefónico, correo electrónico, número de tarjeta de crédito, información comercial o bancaria en relación con depósitos/cargos automáticos, entre otros. Será el Usuario quien determinará voluntariamente si entrega dicha información. En caso de no estar de acuerdo con la entrega de la misma, debe abstenerse de su envío, aceptando que dicha circunstancia puede implicar que Aguas Andinas S.A. se encuentre impedido de entregarle la información, contenido, herramientas o el servicio requerido a través de su sitio web. La utilización que el usuario haga de la información, contenidos, herramientas y/o servicios del sitio web puede ser registrado y almacenado, con el objeto de generar información estadística respecto a la utilización de las secciones, partes y en general, del sitio web, con el objetivo principal de conocer las necesidades e intereses de los Usuarios y otorgar un mejor servicio.

---

### Registro de usuarios

En general, los contenidos e información del sitio web y la app de Aguas Andinas tienen carácter gratuito para los Usuarios, y no exigen suscripción o registro previo. Sin perjuicio de lo anterior, el acceso a cierta información, contenidos, herramientas y servicios sólo puede hacerse mediante el Registro del Usuario en la forma que se indica expresamente en el sitio web.

---

### Responsabilidad de los usuarios por la información y datos entregados

El Usuario será el responsable de la veracidad de los datos entregados voluntariamente, así como también de la actualización de los mismos, tanto en los casos de registro como en otros casos en que dicha información sea requerida por el sitio web o app.

---

### Derechos de los usuarios

Respecto de la información y datos personales que los usuarios entreguen a Aguas Andinas, los usuarios pueden ejercer derechos de:

- a) Derecho de acceso. Los titulares de datos pueden exigir a la Empresa, como responsable del tratamiento, información sobre los datos relativos a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del tratamiento y la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos son transmitidos regularmente. Este derecho también faculta a los titulares a exigir y obtener copia sin costo de los datos personales en un formato estructurado, comúnmente utilizado y legible por máquinas.
- b) Derecho de rectificación. Los titulares de los datos personales pueden exigir a la Empresa, como responsable del tratamiento que los datos, que éstos sean modificados, cuando contengan errores, sean inexactos, equívocos o incompletos.

- c) Derecho de cancelación. Los titulares de datos personales pueden exigir a la Empresa la eliminación de sus datos personales en caso de que su almacenamiento carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos. Asimismo, podrán exigir la eliminación o el bloqueo de sus datos personales, cuando los hayan proporcionado voluntariamente o ellos se usen para comunicaciones comerciales y no se desee continuar figurando en el registro respectivo, sea de modo definitivo o temporal.
- d) Derecho de oposición. Los titulares de datos personales podrán solicitar a la Empresa, como responsable del tratamiento, que interrumpa o limite el procesamiento de los datos personales en ciertos casos permitidos por ley.

---

## Eliminación o modificación de información y del registro de usuarios

El Usuario podrá eliminar y/o modificar libremente su registro o la información y datos personales proporcionados a Aguas Andinas S.A., cuando lo estime apropiado, mediante la opción disponible en la oficina virtual, opción “mi perfil”, en “administración de información al cliente”, botón eliminar usuario.

---

## Utilización de la información y de los datos obtenidos de los usuarios

La recolección de información y datos personales de los usuarios tiene por finalidad personalizar la atención de los diferentes requerimientos y asistencia al cliente, además de mantener un canal de comunicación bidireccional, que permita informar a los usuarios alertas o avisos de carácter comercial u operacional del servicio de agua potable y aguas servidas de las propiedades o inmuebles vinculados al usuario en la oficina virtual.

---

# Protección de los datos personales

La información y datos personales de los usuarios que hayan sido recopilados, serán almacenados en archivos, sistemas o bases de datos, especialmente confeccionados para dicho efecto. Aguas Andinas S.A. se preocupa por la protección de la información y datos personales de los Usuarios, por lo que toma las medidas pertinentes para asegurar la confidencialidad de los mismos, y no los transferirá o cederá o de otra manera proveerá a terceros no relacionados a Aguas Andinas S.A., salvo en aquellos casos en que la legislación vigente así lo indique o lo permita.

## Seguridad de la información

Aguas Andinas S.A. ha adoptado medidas de seguridad razonables y adecuadas, con el fin de garantizar que información y datos personales proporcionados por los Usuarios permanezcan seguros, evitando la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado o robo. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario debe ser consciente de que dichas medidas de seguridad en ningún caso son inexpugnables, por lo que no es posible garantizar que existe seguridad absoluta de la información y datos personales recolectados y almacenados por Aguas Andinas S.A. Aguas Andinas S.A. no es responsable por daños que el Usuario, su familia o terceros puedan sufrir como resultado de una violación de las medidas de seguridad del sitio web.

---

## Cookies

Aguas Andinas S.A. se reserva el derecho a utilizar cookies para reconocer al Usuario cuando ingrese al sitio.

Las cookies utilizadas por Aguas Andinas S.A. no contienen información personal sobre el Usuario, o sus transacciones de las cuentas electrónicas.

La información, contenido, herramientas y servicios ofrecidos a través del sitio web de Aguas Andinas requieren de la utilización de cookies, por lo que si su uso no es autorizado por el Usuario, Aguas Andinas S.A. no se responsabiliza por el correcto funcionamiento del sitio web.

## Legislación aplicable y solución de controversias

La Política de Privacidad estará regida exclusivamente por las leyes de la República de Chile, en todo lo que dice relación con su ejecución, cumplimiento e interpretación.

El Usuario y Aguas Andinas S.A. fijan su domicilio en la ciudad de Santiago de Chile, para efectos de someter toda controversia y/o reclamo que surjan del uso del sitio web Aguas Andinas a la jurisdicción de sus tribunales competentes.

Para ejercer sus derechos, retirar su consentimiento y obtener más información sobre sus datos personales, comuníquese con el Oficial de Protección de Datos, al que puede acceder en la siguiente dirección de correo electrónico:  
[protecciondedatos@aguasandinas.cl](mailto:protecciondedatos@aguasandinas.cl)



Presidente Balmaceda 1398, Santiago



Teléfono: \*8000 / 227312400



Defensoría del Cliente



Políticas de Protección de Datos, Privacidad y Uso de Cookies

Síguenos en Redes Sociales

La marca Aguas Andinas y el dominio aguasandinas.cl están registradas y son de propiedad de Aguas Andinas S.A.



Las diferentes certificaciones internacionales y nacionales de Aguas Andinas, se someten a constantes auditorias, revisiones y actualizaciones con el fin de robustecer toda la operación y compartir buenas prácticas.

