

Términos y Condiciones

1- Condiciones Generales

El contenido relacionado a este sitio web es operado y perteneciente a Envasadora y Elaboradora de Productos Industriales LTDA. "ELPROIN". El acceso y navegación a través de este sitio web es libre y sin ningún costo, solo está condicionado a la aceptación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones de Uso. Para la aceptación de estas condiciones, el usuario debe ser mayor de 18 años. El sitio web ELPROIN ofrece incluyendo toda la información, textos, imágenes, videos y otros materiales además de los servicios disponibles en la web, el usuario acepta la condición de todos los términos, condiciones, políticas y notificaciones aquí establecidas.

Estos Términos y Condiciones serán aplicados y se entenderán incorporados en cada uno de los contratos que celebre con ELPROIN por medio de este sitio web, esto contempla la visita a la página web, la cotización y compra de los productos o servicios ofrecidos.

Estas Condiciones de Servicio se aplican a todos los usuarios del sitio, incluyendo limitación a usuarios que sean navegadores, proveedores, clientes, comerciantes, y/o colaboradores de contenido. Por favor, lea estos Términos de Servicio cuidadosamente antes de acceder o utilizar nuestro sitio web. Al acceder o utilizar cualquier parte del sitio, estás aceptando los Términos de Servicio. Si no estás de acuerdo con todos los términos y condiciones de este acuerdo, entonces sugerimos no acceder a la página web ni usar cualquiera de los servicios. Si los Términos de Servicio son considerados una oferta, la aceptación está expresamente limitada a estos Términos de Servicio. Cualquier función nueva o herramienta que se añadan a la tienda actual, también estarán sujetas a los Términos de Servicio. Puedes revisar la versión actualizada de los Términos de Servicio, en cualquier momento en esta página. Nos reservamos el derecho de actualizar, cambiar o reemplazar cualquier parte de los Términos de Servicio mediante la publicación de actualizaciones y/o cambios en nuestro sitio web. Es tu responsabilidad chequear esta página periódicamente para verificar cambios.

Cualquier compra o transacción que se efectúe en forma no presencial, vía electrónica On Line, portal web, desde otro sitio, o telefónica, no se podrá ejercer derecho de retracto de parte del cliente o consumidor, en conformidad Art. 3º bis, letra b, Ley No 19496. En éstos casos, la empresa no estará obligada ni aceptará cambiar el producto por no cumplir con las expectativas personales del cliente o ser de su agrado, una vez adquirido éste. No se admitirán devoluciones de productos, equipos, accesorios, repuestos ni suministros, los cuales sólo en caso de presentar fallas de fábrica podrán ser cambiados por uno idéntico, conforme con su garantía.

2- Comunicaciones

La empresa entrega diferentes canales de atención al cliente para poder resolver inquietudes relacionadas con la experiencia de servicio On line, que sean de carácter consulta y reclamo, estas se realizan contactándonos a través de formulario de contacto en la página web, a través del teléfono +56 22 4509398 o escribiéndonos al correo ventas@elproin.cl domiciliado para este efecto en Santa Josefina 12102, San Bernardo, Santiago.

3- Contenido del Sitio Web

Los productos, servicios y las promociones que aparecen en la página web ELPROIN presentadas en este sitio web están ofrecidos únicamente para el territorio nacional de Chile. El material mostrado en este sitio es suministrado solo para carácter referencial y como información general y no debe confiarse en ella o en sus fotos ni utilizarse éstas como la única base para la toma de decisiones sin consultar o requerir, primeramente, información más precisa, completa u oportuna en caso de dudas. Cualquier dependencia en la materia de este sitio es bajo su propio riesgo. Este sitio puede contener cierta información histórica. Esta no es necesariamente actual y es provista únicamente para su referencia. Nos reservamos el derecho de modificar los contenidos de este sitio en cualquier momento, pero no tenemos obligación de actualizar cualquier información en nuestra web. Aceptas que es tu responsabilidad de monitorear los cambios en nuestro sitio.

4- Modificaciones al Servicio y Precios

Los precios de nuestros productos pueden estar sujetos a cambio sin previo aviso. Nos reservamos el derecho de modificar o discontinuar el Servicio (o cualquier parte del contenido) en cualquier momento ni la compañía será responsable por cualquier eventual modificación al contenido de la web, cambio de precio, suspensión o discontinuidad del Servicio. Los precios y productos publicados en el sitio web son válidos y sujetos solo para ventas no presenciales. Todos los productos, precios, ofertas y promociones publicados en el portal web, son exclusivos de la Web y no necesariamente se encontrarán disponibles en las mismos términos o condiciones en otros medios de venta, ya sea presencial.

5- Ofertas y Promociones

ELPROIN podrá modificar las informaciones dadas en el sitio web elproin.cl, incluyendo las referidas a productos, servicios, precios, disponibilidad de stock y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta recibir una aceptación del cliente. Esto, sin perjuicio de ofertas para las cuales se haya ofrecido un plazo y/o stock determinado, en cuyo caso ELPROIN cumplirá las condiciones ofrecidas.

6- Forma de Pago

Compras On line con despacho a domicilio o con retiro en tienda. Admiten los siguientes medios de pago:

- (a) Tarjetas de débito bancarias.
- (b) Tarjetas de crédito bancarias. No se admiten compras con tarjetas internacionales a través del sitio web elproin.cl
- (c) Transferencia electrónica o depósito a la cuenta corriente de ELPROIN informada al momento de la compra al utilizar este medio de pago se debe enviar comprobante a cobranzas@elproin.cl. El envío oportuno del comprobante de pago a ELPROIN es de exclusiva

responsabilidad del cliente. Una vez que los fondos estén disponibles en la cuenta corriente de ELPROIN, se enviará una confirmación escrita al cliente con el documento de venta asociado y el hecho que da cuenta de la formación del consentimiento.

7- Productos o Servicios

Ciertos productos o servicios pueden estar disponibles exclusivamente en línea a través del sitio web. Estos productos o servicios pueden tener cantidades limitadas y estar sujetas a devolución o cambio de acuerdo a nuestra política de devolución. Los colores y las imágenes de nuestros productos hacen una referencia al producto o color original físico, tratamos con la mayor precisión posible de acercarnos a las tonalidades de los colores ofrecidos. No podemos garantizar que el monitor de tu computadora muestre los colores de manera exacta. Nos reservamos el derecho, pero no estamos obligados, para limitar las ventas de nuestros productos o servicios a cualquier persona, región geográfica o jurisdicción. Podemos ejercer este derecho basados en cada caso. Nos reservamos el derecho de limitar las cantidades de los productos o servicios que ofrecemos. Todas las descripciones de productos o precios de los productos están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso, a nuestra sola discreción. Nos reservamos el derecho de discontinuar cualquier producto en cualquier momento. No garantizamos que la calidad de los productos, servicios, información u otro material comprado u obtenido por usted cumpla con tus expectativas, o que cualquier error en el Servicio será corregido. Fallas que NO aplican garantía y/o Exclusiones generales: En general, al aceptar las presentes condiciones de compra no cubre los daños ocasionados al producto por un hecho imputable al consumidor, la instalación no apropiada a la red de energía o reparación no autorizada por descuido, maltratos, mal uso o abuso, falta de mantenimiento indicada por el fabricante posteriores a la entrega, daños derivados del transporte después de la compra, desconocimiento y/o desobediencia a las instrucciones de uso recomendados por el fabricante. En caso que el artefacto o producto haya sido dañado sin responsabilidad de ELPROIN, no será reparado a menos que el cliente acepte pagar previamente el costo de su reparación ante el Servicio Técnico del fabricante. Sin perjuicio de lo anterior, el servicio técnico autorizado podrá por mera liberalidad, sin responsabilidad posterior y cuando lo estime conveniente, reparar gratuitamente el producto dañado en el citado caso, lo que se consignará en la correspondiente guía de entrega. Lo mismo hará al devolver el aparato cuando no presente defectos. Asimismo, ésta la empresa en caso alguno cubrirá daños producidos por robo, vandalismo, terremoto, congelamiento, oxidación, corrosión, contaminación de fluidos, líquidos o combustibles, y cualquier situación de fuerza mayor o caso fortuito. Las Imágenes ligadas a los productos son de carácter referencial y no representan necesariamente un factor decisor al momento de su compra

Las Compras y cotizaciones están sujetas a la disponibilidad de stock publicado para cada producto en cada tienda.

8 - Formación del Consentimiento y Validación de la Compra.

La validación de la compra comprenderá una revisión de los siguientes elementos:

(a) Disponibilidad de fondos en la cuenta corriente de ELPROIN y/o validación por la entidad que corresponda según sea el medio de pago utilizado por el cliente.

(b) Verificación de los datos personales suministrados por el cliente a ELPROIN. En caso de ventas on line, la validación será informada al cliente mediante la boleta o factura respectiva la que será enviada a la dirección de correo electrónico que haya registrado el cliente, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del cliente, el que se le indicará previamente.

Como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, ELPROIN podrá dejar sin efecto la compra en los siguientes casos:

(1) cuando producto del proceso de validación resulte que uno o más de los datos suministrados por el cliente son erróneos, incompletos o no coinciden con los registros informados por el cliente previamente.

(2) Cuando no se hubiere podido contactar al cliente dentro de las 72 horas siguientes a la compra. Las transacciones realizadas están sujetas a una validación adicional efectuada por un tercero que podría sumar hasta 48 horas hábiles al proceso habitual de validación.

9- Entrega y Despacho de los Productos

Los Despacho son pagados directamente por el cliente escogiendo la empresa de transporte externa que más le acomode. Las formas de entrega de los productos variarán según sea la forma de compra y/o la elección del cliente:

a) Retiro en Tienda. Serán entregados una vez recibido el correo de confirmación del retiro del pedido o mediante llamado telefónico de parte de la empresa o algún medio de comunicación para fin informativo.

b) Despacho de Producto: Mediante el despacho de los productos al domicilio indicado, si así lo contrata el cliente en el acto. Si elige la opción despacho a domicilio (Por despacho a domicilio se entiende el envío a la dirección indicada por el cliente al momento de la compra) Los despachos se harán de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 horas, excepto festivos de acuerdo a lo señalado a continuación en letra.

c) Los plazos de despacho son manejados exclusivamente por ELPROIN

10- Garantía

10.1 - Productos Nuevos. Todo producto nuevo cuenta con garantía legal (los primeros tres meses) y, eventualmente, con garantía del fabricante y extendida según sea indicado y/o contratado para cada producto conforme a las siguientes normas:

(a) Garantía Legal Conforme lo dispone la Ley del Consumidor, todo producto nuevo cuenta con garantía legal la cual rige para los primeros tres meses desde la recepción del mismo y procede sólo en casos de fallas de fabricación o cuando el producto no cumpla con las características ofrecidas. Si este es el caso, el cliente puede concurrir o comunicarse con ELPROIN e ingresar el producto solo para efectos de evaluación por parte del servicio técnico con una Orden de Servicio para que se corrobore que la falla es de fabricación y no corresponde a otra causa. En

caso que el diagnóstico determine que la falla del producto está cubierta por la garantía, ésta operará en los términos contemplados en la ley.

(b) Garantía del fabricante: Toda garantía ofrecida por más de tres meses, se denomina “del fabricante” y dará derecho únicamente a la reparación del producto, salvo que la póliza respectiva indique expresamente otra cosa. Es decir, si pasados los primeros 3 meses y hasta el término del mes indicado, tu producto presenta una falla de fábrica, puedes solicitar reparación del producto acercándote o comunicándote con ELPROIN.

10.2 - De segunda selección o Liq. Conforme a la ley, estos productos no tienen garantía legal y sólo tendrán garantía de funcionamiento indicado expresamente al momento de la compra. Estos productos son debidamente informados y publicados como de segunda selección.

10.3 - Diagnóstico. Se procederá a ejercer cualquier tipo de garantía, previo diagnóstico y certificación del servicio técnico de ELPROIN o el que éste designe, que establezca que la falla está cubierta conforme a lo dispuesto en cada póliza o en la Ley del Consumidor. Por ejemplo, y sin perjuicio de lo previsto en cada póliza o en la ley, nunca estarán cubiertas fallas atribuibles a daños físicos o imputables a la acción o mal uso del cliente, así como pérdidas de información contenidas en medios de almacenamiento.

10.4 - Plazos. Los plazos de garantía legal o del fabricante se cuentan desde la fecha de compra del producto. Lo anterior, a menos que el despacho sea en forma diferida y en dicho caso el plazo se cuenta desde la recepción del producto.

10.5 - Gastos. Los gastos o costos de despacho en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía será de su propio cargo. En el caso de garantía legal (3 meses) de un producto comprado vía internet y con despacho a domicilio y efectivamente presente una falla cubierta por la garantía, determinada por el Servicio Técnico autorizado o el Servicio Técnico de ELPROIN o el que éste designe, en cuyo caso se cubrirá sólo el costo derivado del traslado del producto dentro del territorio nacional. Cualquier otro gasto o costo en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía será de su propio cargo (daño emergente, lucro cesante, u otros).

10.6- Producto de Reemplazo. ELPROIN no ofrece ni estará obligada a proporcionar al cliente productos de reemplazo mientras se diagnostica o repara un producto por garantía. Asimismo, no se procederá a ningún cambio de producto sin contar en forma previa con informe de Servicio Técnico autorizado que diagnostique el origen de la falla de producto, procediendo sólo al cambio o reemplazo en caso que no sea posible su reparación por defecto o falla de fabricación.

10.7 - Servicio Técnico. Los plazos de diagnóstico y reparación, los repuestos y la mano de obra dependen de los servicios técnicos autorizados de cada fabricante, los que son independientes de ELPROIN sin ninguna responsabilidad para esta última.

10.8 - Productos adquiridos por promoción. En caso que por cualquier causa se proceda a la devolución de dinero por un producto y junto con éste, el cliente hubiere adquirido onerosa o gratuitamente otro producto por una promoción asociada, no se procederá a efectuar el cambio o devolución a menos que también se devuelva el producto comprado o recibido en virtud de esa promoción. El producto deberá devolverse nuevo, sellado, sin uso y en perfecto

estado el que será constatado por ELPROIN. En caso de que el cliente no tenga el producto adquirido en promoción o éste se encuentre usado o abierto, deberá pagar el precio del mismo antes de obtener la devolución del producto principal.

11- Cambios y devoluciones

Si el producto comprado presenta fallas o no cuenta con las características técnicas informadas este puede ser cambiado hasta 10 días después de la fecha en que este haya sido recibido, previa revisión del servicio técnico ligado a la marca del Producto adquirido, a fin de verificar el motivo de la falla, ya sea por uso incorrecto del artículo o desperfecto de fábrica. Posterior a esto puede acudir a la empresa, o si fue despachado, la empresa puede ir a buscarlo al mismo lugar, pagando sólo el valor del transporte que será el mismo valor que el despacho. Para poder hacer cambio o devolución es necesario que el producto esté sin uso, con todos sus accesorios y embalajes originales. Para cambio o devolución deberá presentarse la factura, boleta, guía de despacho, ticket de cambio, u otro comprobante de compra. En caso de devolución de dinero la empresa realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado de haberse aceptado la devolución, cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

Garantías legales En caso que el producto no cuente con las características técnicas informadas, si estuviera dañado o incompleto, podrá ser cambiado previa evaluación del servicio técnico. Si presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que éste fue recibido, puede optarse entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Puede entregarse directamente en un servicio técnico autorizado por el fabricante o en ELPROIN.