

Términos y condiciones

Despensacontigo.cl

1- Introducción.

Gracias por visitar este sitio web (la “Página” o el “Sitio”). Por favor lea con cuidado los términos y condiciones de uso contenidos en este documento (los “Términos y Condiciones”) que regulan el uso y navegación en el sitio por parte de los usuarios (los “Usuarios”). Este Sitio es administrado por Nestlé Chile S.A. (“Nestlé”) como mandatario y en representación de Comercializadora Benavides Bosel SpA (la “Empresa Oferente” y conjuntamente con Nestlé, las “Empresas”). En tal condición Nestlé se reserva el derecho de modificar y actualizar unilateralmente estos Términos y Condiciones. Estas modificaciones y actualizaciones serán debidamente publicadas en la Página. Los Términos y Condiciones que rigen el uso y navegación del Sitio serán los publicados en el Sitio al momento del respectivo uso o navegación, por lo que el Usuario tiene la carga de estar al tanto de estas modificaciones y actualizaciones. Si el Usuario no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones debe abstenerse de ingresar, utilizar y/o registrarse en este Sitio. El desconocimiento del Usuario de estos Términos y Condiciones no implicará la no aplicación de las disposiciones y cláusulas contenidas en los mismos.

2- Registro del Usuario.

Para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en la Página, será condición previa y esencial la aceptación de los presentes Términos y Condiciones por parte del Usuario y el registro en el Sitio con definición de una clave de acceso. Solo podrán registrarse en el Sitio aquellas personas naturales con capacidad legal para contratar. El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que al efecto se contiene en la Página y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente mediante un “click” en el elemento respectivo. La clave secreta permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro al Sitio por parte del Usuario. El Usuario tendrá la posibilidad de cambiar la clave secreta, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento vigente en la Página al momento del cambio, el que será similar al proceso de configuración inicial de dicha clave. El Usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información desde el Sitio. Dicha clave es de uso personal e intransferible y su entrega o divulgación a terceros, no involucra responsabilidad de Nestlé en caso de mala utilización. La falta de observancia de las reglas establecidas en estos Términos y Condiciones, habilitarán a Nestlé para eliminar del registro a los usuarios que no hubiesen cumplido con los mismos, quedando, en consecuencia, inhabilitados para acceder y aprovechar las condiciones de la Página.

3- Oferta de bienes y servicios.

La Empresa Oferente realizará, a través del Sitio, ofertas de venta de bienes y prestaciones de servicios para lo cual se dará acceso a los Usuarios a información, clara, comprensible e inequívoca sobre montos mínimos y máximos de compra, disponibilidad de stock, plazos y horarios tentativos para despachos y demás características de las mismas. Las ofertas de productos se entenderán siempre condicionadas a despacho dentro del área de atención indicada en el Sitio y a la existencia de productos en stock. Las ofertas se entienden siempre dirigidas únicamente a aquellos Usuarios personas naturales que cuenten con capacidad legal para contratar y podrán ser aceptadas únicamente por aquellos Usuarios que se hubiesen registrado conforme al número 2 anterior. Los precios de los productos y servicios disponibles en este Sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en el mismo y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta. Las Empresas podrán modificar cualquier información contenida en la Página, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, respetando siempre las compras que se hubiesen perfeccionado hasta dicho momento.

4- Aceptación de la oferta y formación del consentimiento.

Los Usuarios registrados podrán aceptar las ofertas realizadas por la Empresa Oferente por medio del mecanismo de aceptación que se indique en la respectiva oferta. La aceptación corresponderá al último paso una vez validada provisoriamente la disponibilidad de stock del producto. La aceptación del Usuario pasará por un proceso de validación: (i) de los datos del usuario; (ii) de la ubicación indicada para el despacho; (iii) del medio de pago; y (iv) del pedido en base al stock de productos disponible. Una vez terminado el proceso de validación de manera satisfactoria se enviará confirmación escrita al Usuario vía correo electrónico a la dirección que haya sido debidamente informado por éste a través de los formularios disponibles en el Sitio. Desde el momento del envío de dicha confirmación se entenderá formado el consentimiento y perfeccionado el contrato respectivo. Dicha confirmación contendrá una copia íntegra, clara y legible del contrato.

5- Medios de pago.

Los productos y servicios ofrecidos en el Sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con: (i) tarjetas de crédito bancarias emitidas en Chile habilitadas para consumo; y (ii) tarjetas de débito bancarias emitidas en Chile habilitadas para consumo. El uso de las referidas tarjetas de crédito y débito, se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso o similares. En caso de contradicción, predominará lo

expresado en ese último instrumento. A mayor abundamiento, tratándose de tarjetas de crédito y débito bancarias aceptadas en el Sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que las Empresas no tendrán responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados. Se podrá indicar en el Sitio determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el Usuario, de manera que éste pueda elegir de manera informada el que desea utilizar. En caso que la compra haya sido efectuada con tarjetas de crédito perteneciente al sistema bancario, la transacción se completará una vez reservado el cupo en la tarjeta, sin embargo, el cargo se realizará una vez emitida la boleta con los productos realmente despachados. En caso que la compra haya sido efectuada con tarjetas de débito, el cargo será efectuado de manera simultánea a la confirmación de la orden.

6- Despacho.

Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones del servicio de despacho y entrega elegidas por el Usuario según hayan sido ofrecidas en el Sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del Usuario. En caso que el producto no quepa en los ascensores o montacargas del destino, o que el punto de entrega dentro del destino indicado sea de difícil o complejo acceso, el despacho se entenderá realizado entregando los productos en el acceso o estacionamiento del lugar o en el acceso o recepción del edificio o condominio. Los productos deberán ser recibidos por el Usuario que haya realizado compra o un tercero con capacidad legal autorizado por el Usuario, en el destino especificado al momento de la compra en el Sitio. En caso que el Usuario que hubiese realizado la compra o el tercero autorizado por éste, no se encuentren en el lugar indicado al momento del despacho, el transportista entregará los productos a un mayor de edad previa autorización del Usuario que hubiese realizado la compra vía telefónica con el equipo de servicio al cliente de la Empresa Oferente. Si la recepción de los productos fue a su entera satisfacción, el Usuario, o el receptor autorizado, deberá indicar su nombre y Rut en la guía de despacho u hoja de ruta del transportista y firmar la recepción conforme. La recepción conforme de los productos implica que el Usuario, o el receptor autorizado, revisó detalladamente los productos y declaró su entera satisfacción respecto de los mismos, sin encontrar desperfectos ni daños. De rechazarse la entrega, el Usuario o receptor autorizado deberá indicar su nombre, Rut y firma en la guía de despacho u hoja de ruta indicando las razones del rechazo. El transportista traerá de regreso los productos entendiéndose resuelta la compraventa. Si los productos no pueden ser entregados por no encontrarse el Usuario o un receptor autorizado en el lugar de despacho. La Empresa Oferente se contactará con el Usuario para coordinar una nueva fecha. Este procedimiento se podrá repetir hasta por dos veces, es decir, el despachador podrá realizar hasta tres intentos de despacho de los productos (despacho original más dos reprogramaciones). De no ser posible la entrega luego de seguido dicho procedimiento, se entenderá resuelta la compraventa subsistiendo el cargo por el servicio de despacho.

7- Cambios y devoluciones.

Sin perjuicio de la garantía consagrada en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496 y lo indicado en el número anterior, y a fin de obtener plena satisfacción de nuestros clientes, los Usuarios podrán solicitar devoluciones o cambios dentro de las 48 horas siguientes de recibidos los productos en caso de disconformidad con la calidad de los mismos. Para solicitar cambio o la devolución de los productos adquiridos en el Sitio, el Usuario deberá contactarse al número o correo que se indican en el número 10 de estos Términos y Condiciones indicando las razones del cambio. El usuario deberá presentar, necesariamente, la boleta al momento del despacho de los nuevos productos o retiro de los productos comprados.

8- Tratamiento de datos personales.

La aceptación de los Términos y Condiciones implica aceptación expresa de parte del Usuario para que Nestlé, la Empresa Oferente, sus personas relacionadas y/o terceros con los cuales las anteriores persona mantengan acuerdos comerciales, puedan recolectar, almacenar y tratar sus datos de carácter personal con los siguientes propósitos: (i) validar y confirmar las solicitudes de compra realizadas por los Usuarios; (ii) realizar comunicación de ofertas personalizadas, ya sea directamente desde el Sitio o desde sitios relacionados, que puedan ser de interés del Usuario en virtud de sus patrones de compra y uso del Sitio; (iii) realizar estudios de mercado; (iv) mejorar el Sitio y la experiencia de compra al utilizar el Sitio; (v) prevenir fraudes que puedan ocasionar daños a los Usuarios, las Empresas o terceros. El Usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N°19.628 sobre protección de datos de carácter personal. La política de protección de datos personales de este Sitio ha sido establecida según las disposiciones de la Ley 19.628. Esta política tiene como objetivo la protección y el respeto de los derechos de las personas naturales a tener su vida privada y familiar, correspondencia privada y comunicaciones. En caso de que uno o más datos personales sean traspasados a terceros no relacionados conforme a lo indicado en la presente sección, se suscribirán con dichas terceras partes convenios que garanticen la confidencialidad de la información transmitida.

9- Derechos de propiedad intelectual.

La totalidad de la información que contiene este Sitio, será considerada para todos los efectos legales de propiedad de Nestlé, pudiendo utilizar, con cualquier fin, toda idea, concepto, conocimiento o técnica incluida en la información que proporcione un visitante a través de este Sitio. Los derechos de propiedad intelectual de la Página, de la información y material que aparecen en el mismo, pertenecen a Nestlé. Este Sitio y los contenidos que alberga se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual del territorio

nacional, y por los tratados internacionales suscritos y ratificados por Chile. Estos contenidos no podrán ser objeto de registro, explotación, reproducción, distribución, modificación, comunicación pública, cesión o transformación, ni de ningún otro acto jurídico por parte de un tercero no autorizado expresamente y por escrito por Nestlé. El acceso a este Sitio no otorga a los Usuarios derecho, ni titularidad alguna sobre los derechos de propiedad intelectual de los contenidos que alberga este Sitio. Por lo tanto el Usuario no podrá explotar, reproducir, distribuir, modificar, comunicar públicamente, ceder, transformar o usar el contenido de este Sitio con fines públicos o comerciales. Todas las marcas, logotipos, diseños, frases de propaganda, y en general todos los signos distintivos mostrados en este Sitio son propiedad de Nestlé o de terceros o empresas ligadas que han autorizado el uso de los mismos a Nestlé. Se prohíbe a los Usuarios y a terceros usar estos signos distintivos, descargarlos permanentemente, copiarlos o distribuirlos por cualquier medio sin el permiso escrito de Nestlé o de la tercera empresa titular de los derechos.

10- Datos de contacto.

Para solicitar el cambio de productos o ejercer los derechos indicados en el número 8 de estos Términos y Condiciones, el Usuario deberá ponerse en contacto con las Empresas a través del servicio de atención al cliente, al número teléfono 800 800 313 o formulario @contáctenos (<https://www.nestle.cl/contacto-nestle>) indicando la acción que desea realizar.