

TÉRMINOS Y CONDICIONES CENTRO FERRETERO RAVERA

Centro Ferretero Ravera corresponde a la presentación comercial de Eugenio Ravera y CIA SPA, R.U.T. 88.544.900-K, la que a su vez es una sociedad comercial domiciliada en Gran Avenida José Miguel Carrera N°6978, La Cisterna, Santiago. En adelante se utilizará “Centro Ferretero Ravera” o “la empresa” para referirse a la sociedad señalada. Para estos efectos su representante legal es don Arnaldo Ravera Zunino.

Centro Ferretero Ravera ofrece diversas funcionalidades, las que el usuario o cliente, indistintamente, podrá utilizar en el Sitio Web CentroFerreteroRavera.cl, ya sea para visualizar, cotizar o comprar productos publicados en éste. Las funciones que presta Centro Ferretero Ravera, así como el acceso y uso del Sitio Web por parte de los usuarios y/o clientes, se regulan por los siguientes Términos y Condiciones, así como por la legislación vigente, especialmente por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y por la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Es recomendable leer y tomar conocimiento de los siguientes Términos y Condiciones antes de utilizar las diversas funcionalidades que ofrece nuestro Sitio Web, así como su revisión de tanto en tanto informarse respecto de eventuales modificaciones que pudiese haber.

Es requisito para la utilización de las funcionalidades descritas, la aceptación previa de los presentes Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones se entenderán incorporados y se aplicarán a todas las cotizaciones, compras y servicios que se contraten con Centro Ferretero Ravera, a través de las funcionalidades comprendidas en este Sitio Web.

1.- UTILIZACIÓN Y ACCESO AL SITIO WEB.

Para la utilización de las funcionalidades comprendidas en nuestro Sitio Web determinadas funcionalidades, entre las que se consideran: visualizar, cotizar o comprar productos y/o servicios publicados en éste, el usuario debe registrarse, para lo cual se requiere definir un nombre de usuario y establecer una contraseña de acceso. El registro se realizará completando los antecedentes que se solicita en el formulario dispuesto para tal efecto. Para finalizar el registro, debes aceptar expresamente, estos Términos y Condiciones.

El proceso de registro se considera completado una vez se notifique esta situación mediante un correo electrónico, un mensaje de texto o cualquier otro medio que para el efecto disponga Centro Ferretero Ravera.

En caso de registro de personas jurídicas, Centro Ferretero Ravera puede contar con procedimientos para confirmar que quien realiza el registro tiene las facultades suficientes para hacerlo.

El usuario es responsable de entregar datos correctos, completos, fidedignos y exactos, de verificar su información en el Sitio Web y de informarnos oportunamente cuando ésta sufra cualquier variación.

Centro Ferretero Ravera adoptará las medidas que estime convenientes para garantizar la seguridad de los datos y de los mecanismos de acceso, como, por ejemplo, certificados de seguridad, encriptación de información, u otros que sean necesarios para lograr el objetivo señalado.

En caso de detectarse variaciones en la información registrada por el usuario en el Sitio Web, ante cualquier irregularidad relacionada con la identificación de éste o bien, como medida de protección de la identidad del usuario, la empresa podrá comunicarse por vía telefónica o correo electrónico, con el objetivo de confirmar datos y prevenir la ocurrencia de posibles hechos mal intencionados.

El usuario es el responsable de las actividades que se realicen en su cuenta, por tanto, éste debe tomar todos los resguardos que sean necesarios para proteger y asegurar la confidencialidad de su clave o contraseña. El usuario deberá informar a la empresa, inmediatamente, en caso de tener sospechas de que su contraseña ha sido conocida por un tercero o en caso de haber sido, o que pudiese ser, utilizada sin autorización. El usuario, es responsable de reemplazar su clave o contraseña por una actualizada, tanto como una buena práctica de seguridad, como cuando tenga alguna sospecha como las señaladas anteriormente, mediante el procedimiento que la empresa ha establecido.

Centro Ferretero Ravera no se hace responsable por la actividad realizada por terceras personas.

2.- COMPRA DE PRODUCTOS PUBLICADOS EN EL SITIO WEB.

2.1.- Compra en el Sitio Web.

Para efectuar compras en la página www.CentroFerreteroRavera.cl, el cliente debe seleccionar compra con retiro en la tienda o compra con despacho a domicilio, además debe seleccionar los productos que quiere comprar incorporándolos al carro de compras, una vez terminada este proceso, debe efectuar el pago. Una vez confirmada la información de la compra de productos y/o servicios, la empresa enviará un comprobante a la dirección de correo electrónico registrada. Una vez enviado el comprobante se entenderá formalizada la operación o contrato. La compra online con despacho a domicilio será enviada dentro de las 48 horas hábiles siguientes, así mismo, la compra online con retiro en la tienda se encontrará disponible dentro de las 24 horas hábiles siguientes. Posteriormente se enviarán correos electrónicos que contendrán el documento tributario electrónico y los avisos relativos a la disponibilidad del pedido.

2.2.- Cotización en el Sitio Web y compra en la tienda.

El cliente puede cotizar productos por medio del Sitio Web y efectuar la compra de estos en la tienda, en este caso, procederá según lo establecido por Centro Ferretero Ravera. Cada vez que el cliente cotiche en el Sitio Web, Centro Ferretero Ravera generará un código de cotización, con el que el usuario podrá comprar en la tienda los productos cotizados. La cotización efectuada por medio del Sitio Web tendrá una vigencia de 5 días corridos, desde la fecha en que se efectúa la cotización. El usuario también podrá cotizar productos por medio telefónico, al número 9 6229 0939.

Para comprar productos o adquirir servicios publicados en el Sitio Web, el cliente y/o usuario debe ceñirse a los procedimientos definidos por Centro Ferretero Ravera. Una vez efectuada la transacción, la documentación correspondiente será registrada en el Sitio Web.

Centro Ferretero Ravera respetara siempre las condiciones en las cuales se efectúen las cotizaciones en el Sitio Web. Los precios y promociones que se ofrezcan en el Sitio Web no son exactamente las mismas que se ofrecen por otros medios de Centro Ferretero Ravera, lo mismo ocurre de forma inversa, es decir, los distintos medios de venta de Centro Ferretero Ravera son independientes entre sí.

Las transacciones que se realicen por medio del Sitio Web o que se coticen por medio del Sitio Web y se materialice en la tienda, se encuentran sujetas a la verificación de la información ingresada por el usuario al momento del registro de la información requerida por el Sitio Web, confirmación de la transacción, a la validación de la misma, a la disponibilidad de productos en stock y la aceptación del medio de pago ingresado por el usuario.

2.3.- Seguridad de la Compra.

El sitio CentroFerreteroRavera.cl cuenta con certificado SSL, el que provee una conexión segura la que permite transmitir los datos privados en línea con plena seguridad. CentroFerreteroRavera.cl te mostrará un candado antecedendo la URL del navegador, o una barra de direcciones verde, con lo cual se confirma que la conexión al sitio es segura.

Todas las transacciones efectuadas en Centro Ferretero Ravera.cl se materializan mediante el uso de medios de pago autorizados, los que garantizan su total protección. Toda información pertinente a las tarjetas de crédito o débito utilizadas no es almacenada de ninguna manera. La operación de pago siempre es derivada a plataformas de terceros seguras, como Webpay, Servipag, Flow u otras con las que se establezca convenio.

3.- MEDIOS DE PAGO.

Los productos comprados y los servicios contratados en el Sitio Web CentroFerreteroRavera.cl, podrán pagarse con tarjetas bancarias MasterCard, Visa, American Express y Diners Club emitidas en forma local o en el exterior, en la medida que Centro Ferretero Ravera mantenga un contrato vigente con la entidad emisora correspondiente.

El uso de las tarjetas señaladas anteriormente estará regulado por lo establecido en estos Términos y Condiciones y en lo pactado en los contratos de apertura y reglamento de uso de la entidad emisora de cada medio de pago.

Para las compras en cuotas efectuadas por medio de una tarjeta de crédito, los intereses, impuestos, u otros cargos que pudiesen generarse, estarán en función de las condiciones que el cliente haya pactado con la respectiva entidad emisora. Las tarjetas de crédito emitidas en el exterior no admiten el pago en cuotas.

El cliente declara que entiende que los medios de pago y los portales de pago, mencionados precedentemente, pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Centro Ferretero Ravera, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresa proveedoras de estos servicios y en ningún caso de Centro Ferretero Ravera.

Al ingresar el usuario los datos de su cuenta o tarjeta y aceptar la operación, autoriza el cargo por precio del producto y/o servicio de Centro Ferretero Ravera.

Los aspectos relativos a las tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio Web, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se regirán por el contrato de apertura y reglamento de uso correspondiente. En caso de cualquier error o inconveniente que se presente al cliente en las transacciones efectuadas con los medios de pago, cuyo origen tenga relación con los portales de pago o con las empresas emisoras, Centro Ferretero Ravera no asumirá ninguna responsabilidad, sin embargo, podrá apoyar al cliente en las presentaciones y gestiones que realice ante los entes que resulten responsables.

3.- DESPACHO Y RETIRO DE PRODUCTOS.

Los productos adquiridos en el Sitio Web se rigen por las condiciones de despacho, entrega y/o retiro elegido por ti de aquellas disponibles y propuestas por Centro Ferretero Ravera.

Así como el resto de los datos de tu cuenta, los datos del lugar de entrega o retiro son de tu exclusiva responsabilidad.

El despacho de productos comprados en el Sitio Web, cuando sea factible, será agendado al momento de efectuar la compra, de acuerdo con disponibilidad.

El retiro en tienda de los productos comprados en el Sitio Web bajo dicha modalidad deberá realizarse dentro del plazo de 3 días hábiles a partir del momento en que se le avisa vía correo electrónico al comprador que su pedido está listo para retirar en la tienda elegida.

Para efectos del retiro en tienda de productos comprados en el Sitio Web bajo dicha modalidad, el comprador o la persona designada para retirar, deberá dirigirse a Empaque de la tienda hasta media hora antes del término de horario de atención de la tienda.

El Horario de entrega de los productos al Cliente, cuando elige la opción "Retiro en Tienda", es de lunes a viernes entre las 09:00 y las 13:00 hrs y entre las 14:30 y las 18:00 hrs. Los sábados se puede retirar entre las 09:30 y las 13:30 hrs.

La persona que retire la compra sea ésta el cliente titular o quien éste haya designado como persona autorizada para retirar, deberá exhibir la cédula de identidad vigente más el número de pedido.

El número de pedido será enviado por correo email luego de confirmar la compra.

Si los productos comprados no son retirados dentro del plazo de 3 días hábiles, la compra quedará sin efecto, pudiendo Centro Ferretero Ravera disponer libremente de los productos. Centro Ferretero Ravera tomará contacto con el cliente, por correo electrónico o por teléfono, para generar la Nota de Crédito correspondiente y para la coordinación de la devolución, de acuerdo con el medio de pago que utilizó el usuario, todo esto según lo establecido por los Procedimientos de Centro Ferretero Ravera.

4.- RETIRO EN TIENDA DE LAS COTIZACIONES REALIZADAS.

En caso de que los productos cotizados en el Sitio Web sean adquiridos en tienda, deberán ser retirados en la tienda señalada en la cotización, dentro del horario en que ésta atiende al público, luego de 24 horas hábiles posteriores al envío del comprobante de la compra a la dirección de correo electrónico del cliente. La dirección de la tienda es Gran Avenida José Miguel Carrera N°6978, La Cisterna, Santiago.

5.- POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN POR COMPRAS EN LA PÁGINA WEB

Para efectuar cambios de productos adquiridos en CentroFerreteroRavera.cl, debe enviar un correo electrónico a ventas@centroferreteroravera.cl o llamar al número telefónico 9 6229 0939, indicando el número de compra, el o los producto(s) comprado(s) y los motivos que generan la solicitud del cambio o de la devolución. Para requerir la devolución del dinero, el usuario deberá entregar el producto junto con la boleta o factura.

Los requisitos que el cliente debe cumplir para efectuar cambios y/o devoluciones en CentroFerreteroRavera.cl son los siguientes:

1. El producto no debe haberse utilizado, por lo que debe estar en perfectas condiciones y con todas sus etiquetas.
2. El producto debe contar con los embalajes correspondientes, los accesorios y las pólizas de garantía.
3. La solicitud debe efectuarse a más tardar antes de cumplirse 3 meses desde que se efectúa la compra del producto, según la fecha indicada en la boleta o factura, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. (Art. 21, Ley 19.496)
4. Para efectuar la devolución del dinero, el plazo es de **5 a 10 días hábiles** a partir del día que en que se presenta la solicitud correspondiente.

6.- 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 de éste y procede sólo en casos de fallas de fabricación. Si este es el caso, el cliente puede concurrir al servicio técnico indicado por CentroFerreteroRavera.cl para que se corrobore que la falla es de fabricación y no corresponde a otra causa. En caso de que el diagnóstico determine que la falla del producto está cubierta por la garantía, ésta operará en los términos contemplados en la ley.

En caso de que un producto adquirido en CentroFerreteroRavera.cl presente fallas o defectos, no tuviere las características técnicas informadas, o hubiere sido despachado con daños o incompleto, el cliente tendrá derecho a optar, dentro de los 10 primeros días siguientes a su recepción, por alguna de las siguientes alternativas:

- a) Reparación gratuita del producto

- b)** Reposición o cambio del producto previa restitución de éste;
- c)** Devolución de la cantidad pagada previa restitución del producto.

Para ejercer este derecho, el cliente deberá presentar el producto, junto con cualquier documento que acredite la compra, en la tienda Gran Avenida José Miguel Carrera N°6978, La Cisterna, Santiago, o llamar al número de teléfono 9-6229 0939, pudiendo invocarse la garantía legal, en los siguientes casos:

- a)** Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplen las especificaciones correspondientes
- b)** Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten las menciones del rotulado;
- c)** Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiera señalado en su publicidad;
- d)** Cuando el proveedor y el consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no está previsto.
- e)** Cuando después de la primera vez de haber hecho efectivo la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c) anterior. Este derecho subsistirá para el evento de mostrar una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volverá a mostrar la misma, dentro del plazo de 3 meses contados desde la recepción del producto.
- f)** Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibilitan el uso para el cual fue confeccionado.

Para efectos de lo establecido en esta sección, se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de la reposición del producto, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

7.- USO DE INFORMACIÓN.

Centro Ferretero Ravera adoptará las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad de los datos recopilados por medio de formularios, encuestas u otros mecanismos de registro. La empresa y los colaboradores que en cualquier momento pudiesen interactuar con datos de carácter personal, están obligados a guardar secreto de estos.

Los datos entregados por los usuarios de la página web www.CentroFerreteroRavera.cl serán administrados exclusivamente por colaboradores especialmente designados de la empresa, evitando usos indebidos, alteración o entrega a terceros. Sin perjuicio de lo

anterior, Centro Ferretero Ravera no se hará responsable del uso que puedan dar terceras personas a los datos personales entregados por sus titulares a terceros.

Cuando, mediante un contrato de servicio, sea una entidad o empresa no relacionada quien administre las bases de datos que se registran por medio de www.CentroFerreteroRavera.cl, la empresa suscribirá un acuerdo de confidencialidad, de manera que en ninguna circunstancia el proveedor del servicio contratado pueda comercializar, utilizar ni entregar datos personales de los usuarios a terceros.

Los datos personales almacenados por Centro Ferretero Ravera podrán ser usados para uno o más de los siguientes fines:

La mantención y profundización de las relaciones contractuales y/o comerciales entre Centro Ferretero Ravera y sus clientes;

La confección y/o mejora de los productos y/o servicios que CentroFerreteroRavera.cl preste a sus clientes y usuarios, así como el diseño de nuevos productos y servicios; El envío y/o entrega por cualquier vía de todo tipo de información, formularios, encuestas, publicidad y, en general, promoción de productos y/o servicios, ya sean de Centro Ferretero Ravera, así como de terceros, con objeto de dar beneficios a sus clientes y usuarios y; La realización de todo tipo de estudios en diversas materias como demográficos, históricos, de comportamiento de los clientes y afiliados e investigaciones de mercado, entre otros.

Mientras el usuario se encuentre registrado en el Sitio Web, Centro Ferretero Ravera podría complementar su información en base a datos que se obtengan, debido al desarrollo normal de este sitio, a información aportada por terceras personas o, mediante datos personales que provengan de fuentes públicas. En relación con esta información, Centro Ferretero Ravera velará porque ésta sea precisa y que responda con veracidad a la situación real del titular de los datos.

Al aceptar estos Términos y Condiciones el usuario autoriza el envío de todo tipo de información relacionada con ofertas y promociones de CentroFerreteroRavera.cl, con el objeto de hacerle llegar ofertas, beneficios y promociones. De todas formas, el usuario podrá solicitar que no se le envíe más comunicaciones como las recién descritas.

Las restricciones respecto del uso de la información no serán aplicables si los datos personales de los clientes y usuarios deban, de acuerdo con la legislación vigente, ser puestos a disposición de la autoridad competente. Tampoco serán aplicables tales restricciones cuando la información sea tratada y, o utilizada de manera agregada, no siendo así posible la identificación de un determinado clientes y usuarios y siempre que dicha información sea tratada con objetivos estadísticos o de cualquier tipo de estudios, incluidos los de mercado, en los que no pueda establecerse la identidad de las personas cuyos datos son incluidos en dicho tratamiento.

8.- RESPONSABILIDAD.

Centro Ferretero Ravera no responderá, en ninguna circunstancia, por:

La utilización indebida que los clientes, usuarios o visitantes del sitio web puedan hacer de la información presentada, de los derechos de propiedad intelectual e industrial. Eventuales daños y

perjuicios que se le causen a los clientes y/o usuarios por el funcionamiento y/o errores que se generen debido a causas técnicas del Sitio Web o de su motor de búsqueda.

Pérdida, mal uso o uso no autorizado de su clave o medio de autenticación, por parte del Usuario o de terceras personas. Las partes dejan constancia que el Sitio Web provisto por Centro Ferretero Ravera puede estar sujeto a fallas, por lo tanto, durante la vigencia de este contrato pueden acontecer situaciones no sujetas a la voluntad de Centro Ferretero Ravera que tengan como consecuencia que el Sitio Web no se encuentre en funcionamiento por un periodo de tiempo.

Información de Centro Ferretero Ravera que no se encuentre, específicamente, en el sitio www.CentroFerreteroRavera.cl

El uso de menores de edad o personas sin capacidad, a los contenidos adherentes a la relación contractual que surja del Sitio Web.

Centro Ferretero Ravera no responderá por los daños producidos, producto del uso indebido y de mala fe que los usuarios hagan del Sitio Web CentroFerreteroRavera.cl

Centro Ferretero Ravera no responderá, en ninguna circunstancia, por los eventuales perjuicios que se produzcan al usuario, producto de la utilización inadecuada de las tecnologías puestas a su disposición, independientemente de cuál sea su forma.

Centro Ferretero Ravera no se responsabiliza por virus ni otros elementos maliciosos presentes en los archivos, de distinta naturaleza, que se encuentren almacenados en los sistemas de los usuarios.

9- PROPIEDAD INTELECTUAL.

El Sitio Web CentroFerreteroRavera.cl, incluyendo a título enunciativo, pero no limitativo su programación, edición, compilación, diseños, imágenes, logotipos y texto, son propiedad del responsable del Sitio Web, Centro Ferretero Ravera, encontrándose protegidos por la normativa nacional e internacional sobre propiedad intelectual e industrial.

El acceso por parte del usuario al Sitio Web no le otorga ningún derecho de propiedad sobre los mismos. Los diseños, imágenes, logotipos y texto no pueden utilizarse en relación con ningún producto o servicio que pueda provocar una confusión entre los clientes y/o usuarios o que de alguna manera desprestigie a Centro Ferretero Ravera.

Todos los derechos no otorgados expresamente en estos Términos y Condiciones son reservados por Centro Ferretero Ravera. Ningún producto, imagen o sonido puede ser reproducido, duplicados, copiado, vendido o explotado para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento previo, por escrito, de Centro Ferretero Ravera.

Queda estrictamente prohibida la utilización indebida de este Sitio Web o de cualquiera de sus componentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

10.- VIGENCIA.

Centro Ferretero Ravera se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones, por lo que se recomienda que el usuario los revise con cierta periodicidad razonable. De todas formas, Centro Ferretero Ravera informará a sus clientes y usuarios acerca de eventuales modificaciones, por los medios que estime convenientes. El texto actualizado de los Términos y Condiciones siempre se encontrará publicado en CentroFerreteroRavera.cl.

11.- OTROS.

Cualquier consulta, sugerencia, reclamo u observación sobre el Sitio Web y las operaciones realizadas a través de este, podrá canalizarse a Paola Sanchez, a su dirección de correo electrónico contacto@centroferreteroravera.cl, en el número telefónico 9 6229 0939 y/o en la tienda, Gran Avenida José Miguel Carrera N°6978, La Cisterna, Santiago.

12- JURISDICCIÓN

Cualquier controversia entre Centro Ferretero Ravera y sus clientes y usuarios, en relación con el Sitio Web y con las operaciones que se realicen en éste, se regirá por la legislación chilena y tendrá que ser resuelta por los Tribunales Ordinarios de Santiago, a cuya jurisdicción los clientes y usuarios se someten.