



## TÉRMINOS Y CONDICIONES – SUPLETECH SPA

### PRIMERO: GENERALIDADES

Este documento regula los términos y condiciones bajo los cuales Ud. tiene derecho a acceder y usar los servicios del sitio web [supletech.cl](http://supletech.cl) y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en el sitio web. En este sitio web podrá usar, sin costo, el software y las aplicaciones para equipos móviles que le permitan navegar, visitar, comparar y si lo desea, adquirir los bienes o servicios que se exhiben aquí.

Le recomendamos que lea detenidamente estas condiciones e imprima o guarde una copia de las mismas en la unidad de disco local para su información.

Estos Términos y Condiciones serán aplicados y se entenderán incorporados en cada uno de los contratos que celebre con Supletech SPA por medio de este sitio web.

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute y los contratos que celebre por medio de este sitio web, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Supletech SPA por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley 19.496. Además, Supletech SPA adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual se encuentra disponible para su lectura Aquí

### SEGUNDO: COMUNICACIONES

Para la comunicación de cualquier presentación, consulta o reclamo a propósito del uso de este sitio, o los contratos que en él se lleven a cabo, Supletech SPA designa como representante especial a don Lovro Tomacic Soto, CEO de Supletech SPA, disponible en el correo [lovro@supletech.cl](mailto:lovro@supletech.cl); y en el teléfono de Servicio al Cliente +56 323 372215, domiciliado para estos efectos en calle Valparaíso 1183, comuna de Viña del mar, ciudad de Viña del mar. Su personería para actuar por Supletech Spa consta en escritura pública del 11 de junio del 2013 firmada electrónicamente por la notario Eliana Gabriela Gervasio Zamudio.

Supletech Spa se obliga a que, en caso de enviarle información publicitaria o promocional, por correo electrónico, ésta contendrá al menos la siguiente información:

- a) Identificación del mensaje, que lo haga reconocible como publicidad o comunicación promocional, en el campo de asunto del mensaje.
- b) Existencia del derecho del consumidor o usuario a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por Supletech SPA y la obligación de Supletech SPA de suspender esos envíos.
- c) Un procedimiento simple y eficaz para que el consumidor pueda hacer esa solicitud, indicando una dirección electrónica para estos efectos.
- d) La Identificación del anunciante con su denominación comercial.

Tratándose de publicidad teaser, se cumplirá con las obligaciones señaladas precedentemente en la medida que se identifique la agencia que realiza la misma.



Supletech SPA cesará el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, a toda persona que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos.

### **TERCERO: LIBERTAD DE NAVEGACIÓN y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

La mera visita de este sitio no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de contratar con la empresa para adquirir bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

Para aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario deberá hacer click donde el sitio web de Supletech SPA ofrezca esta opción en la interfaz del usuario con la frase “he leído y aceptado” u otra equivalente que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

### **CUARTO: REGISTRO**

El registro en el sitio y el uso de contraseña no es requisito obligatorio para contratar, sin embargo, facilita el acceso personalizado, confidencial y seguro al sitio.

En caso de registrarse en el sitio, el usuario contará con una contraseña secreta de la cual podrá disponer e incluso modificar si así lo requiriera el usuario. Para activar la contraseña deberá completar el formulario de registro disponible en el sitio y enviarlo a Supletech SPA haciendo clic en el campo respectivo.

Respecto de la confidencialidad de la contraseña serán responsables el usuario y el administrador dentro del ámbito que a cada uno corresponda.

### **QUINTO: CÓMO CONTRATAR**

Para hacer compras o contratar servicios en este sitio deberá seguir los siguientes pasos haciendo click en el campo correspondiente.

Para iniciar el proceso de contratación es necesario que confirme haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones.

Seleccione el producto o servicio que le interesa y agréguelo a su “carro de compra”.

Inicie sesión en el sitio o Ingrese tu correo electrónico y tu contraseña. Y, en caso de no estar registrado y desea hacerlo, utilice el ícono “registra tu contraseña”.

Seleccione el tipo de despacho y entrega entre las alternativas disponibles en nuestro sitio, en caso de no haber alternativas disponibles siga las instrucciones para la entrega de acuerdo a lo señalado en el sitio.

Seleccione el medio de pago.

Una vez hecha la orden, se desplegará en la pantalla: Esta información debe aparecer antes de la selección del medio de pago y es como funciona en la mayoría de los sitios.

- una descripción del producto o servicio contratado.
- indicación de costo de envío si corresponde.
- fecha de entrega según el tipo de despacho



- medio de pago.
- valor total de la operación.
- demás condiciones de la orden.
- Posibilidad de imprimir y almacenar la orden.
- también un número único de la orden, con la cual podrá hacer seguimiento en línea de ella.
- Envío de la información al correo electrónico registrado.

La orden luego pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, resguardándose siempre la seguridad y privacidad del usuario y del proceso de contratación, disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago que se haya seleccionado.

Cumplido con lo anterior se perfecciona el contrato haciéndose el cargo en el medio de pago seleccionado, se enviará el comprobante de compra con la boleta o factura que corresponda en formato electrónico y será despachado el producto, de acuerdo con el modo de entrega que se hubiera seleccionado.

No se verá afectado el comprador en sus derechos ni tampoco se le efectuarán cargos, sin que sea confirmada su identidad.

#### **SEXTO: MEDIOS DE PAGO**

Salvo que se señale un medio diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios que se informan en este sitio sólo podrán ser pagados por medio de:

- Tarjeta de la propia empresa si fuera el caso (ej: CMR, Cencosud)
- Tarjeta de crédito bancarias Visa, Mastercard, Dinners Club International o American Express, emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contacto vigente para este efecto con Supletech SPA.
- Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con Supletech SPA.

Otros medios de pago electrónicos que pueda tener contratada la empresa (Khipu, Servipag, Paypal, otros).

El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago o portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Supletech SPA, 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 la empresa proveedoras de estos servicios y en ningún caso de Supletech SPA.

#### **SÉPTIMO: DERECHOS y GARANTÍAS**

##### Cambios y devoluciones

Para poder hacer cambio o devolución es necesario que el producto esté sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales. Además, atendiendo la naturaleza de nuestros productos, es necesario que estos no hayan sido abiertos y que conserven su sellado y embalaje original.



Para cambio o devolución deberá presentarse la 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.

Los viernes se procederá a hacer el reembolso, por el mismo medio de pago que usted utilizo. Una vez procesada la devolución, será informado a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

A nuestros clientes ofrecemos garantías legales con las cuales se podrá pedir devolución. Estas garantías están sujetas a varios motivos, las cuales podrá encontrar haciendo [Click Aquí](#)

### Derecho de Retracto

El usuario tendrá un plazo de 10 días para poner término al contrato celebrado por medios electrónicos desde que reciba el producto.

Para ejercer este derecho deberá utilizar los mismos medios que empleó para celebrar el contrato y siempre que Supletech SPA le haya enviado comunicación de haberse perfeccionado el contrato, copia íntegra, acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones generales del mismo y la posibilidad de almacenarlos o imprimirlos.

Si Supletech SPA no ha dado cumplimiento al envío de la comunicación escrita anteriormente mencionada el plazo se extenderá a 90 días.

No podrá ejercerse este derecho cuando el bien, materia del contrato, se haya destapado, consumido o utilizado por hecho imputable al consumidor.

Si el bien o servicio se obtuvo por medio de un crédito, éste queda sin efecto, pero los intereses son de cargo del consumidor cuando se haya otorgado por un tercero.

Supletech SPA tendrá la obligación de devolverle las sumas abonadas, sin retención de gastos, y a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días a la comunicación del retractor.

### Garantías Legales

En caso de que el producto no cuente con las características técnicas informadas, si estuviera dañado o incompleto, podrá ser cambiado de inmediato o en un plazo máximo de 3 meses, después de haber recibido el producto. Si presentara fallas o defectos estipulados en nuestro documento de términos y condiciones, se hará la devolución del dinero, siempre que el producto no se hubiera deteriorado o consumido por cliente. Las devoluciones deben ser dirigidas a nuestra oficina central para poder ser procesada. En ningún caso las devoluciones o cambios de productos se harán en nuestras tiendas de Supletech SPA.

Los motivos por lo cual se considerará como falla o defecto:

- Productos que tengan el precinto de seguridad o sello abierto.
- Productos que estén en mal estado o consistencia inadecuada.
- Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones indicada en el envase.

Si los materiales elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.



Productos que, 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 hubiese señalado en su publicidad.

En caso de que su pedido sea extraviado por parte de nuestro Courier de confianza, Supletech SPA se hará responsable de la devolución, cuando haya recibido la confirmación de extravió por parte de la empresa de reparto.

## **OCTAVO: ENTREGA DE PRODUCTOS**

### Despacho de Productos

Las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos podrán ser escogidas de entre las opciones ofrecidas en el sitio. Para más información, ingrese a nuestra página de [política de envíos](#).

Se entiende como “despacho” a la salida del pedido de nuestras bodegas, ya sea a través de nuestro transporte propio o para ser entregado a un proveedor de envíos como Starken o Chile Express. Se podrá corroborar dicha información en el correo de confirmación de compra.

El tiempo de entrega al domicilio dependerán de los tiempos estimados por el proveedor de envío.

## **NOVENO: RESPONSABILIDAD**

En ningún caso Supletech SPA responderá por:

La utilización indebida que Usuarios o visitantes del Sitio puedan hacer de los materiales exhibidos, de los derechos de propiedad industrial y de los derechos de propiedad intelectual.

Daños o eventuales daños y perjuicios que se le puedan causar a los Compradores y/o Usuarios por el funcionamiento de las herramientas de búsqueda y de los errores que se generen por los elementos técnicos de El Sitio o motor de búsqueda.

Contenidos de las páginas a las que los Compradores o Usuarios puedan acceder con o sin autorización de Supletech SPA.

El acceso de menores de edad o personas sin capacidad, bajo los términos de la legislación correspondiente, a los contenidos adherentes a la relación contractual que surja de El Sitio.

Pérdida, mal uso o uso no autorizado de su código de validación, ya sea por parte del Usuario y/ o comprador Compradores, o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones. Asimismo, las partes reconocen y dejan constancia que la plataforma computacional proporcionada por Supletech SPA no es infalible, y por tanto, durante la vigencia del presente Contrato pueden verificarse circunstancias ajenas a la voluntad de Supletech SPA, que impliquen que El Sitio o la plataforma computacional no se encuentren operativos durante un determinado periodo de tiempo.

En relación con los productos que sean vendidos a nuestros clientes, es de su responsabilidad que hayan solicitado una recomendación o diagnóstico previo de un doctor o nutricionista. Ya que no respondemos por efectos secundarios que puedan ocurrir en casos particulares.

En tales casos, Supletech SPA procurará restablecer El Sitio y el sistema computacional con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.



Supletech SPA no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de El Sitio y tampoco que en cualquier momento y tiempo, los Usuarios puedan acceder a las promociones y Ofertas del El Sitio.

Supletech SPA no se hace responsable por los virus ni otros elementos en los documentos electrónicos almacenados en los sistemas informáticos de los Usuarios. Supletech SPA no responderá de los perjuicios ocasionados al Cliente, provenientes del uso inadecuado de las tecnologías puestas a disposición de éste, cualquiera sea la forma en la cual se utilicen inadecuadamente estas tecnologías. Supletech SPA no responderá de los daños producidos a El Sitio por el uso indebido y de mala fe de los Usuarios y/o Compradores. No obstante, en el evento de realizarse un doble pago por un Usuario o Comprador en El Sitio, Supletech SPA devolverá la suma del sobrepago, los viernes de la semana siguiente a la recepción del respectivo reclamo escrito del Usuario o Comprador, en el que se anexen los originales de los comprobantes del pago adicional a lo adquirido.

En Login, registro y comunicación con empresas de medios de pago, Supletech SPA usa certificados digitales de seguridad (SSL), con el fin de encriptar comunicación. Supletech SPA no manipula ni almacena datos financieros de sus clientes.

En todo caso, la responsabilidad de Supletech SPA, contractual, extracontractual o legal, con los Usuarios, Compradores o visitantes de El Sitio no excederá del precio efectivamente pagado por el Comprador en contraprestación por el producto o servicio, sin perjuicio de lo que determinen los Tribunales de Justicia.

#### **DÉCIMO: SEGURIDAD DE DATOS Y CLAVE SECRETA**

Responsabilidad de los Usuarios respecto de la información registrada en el sitio

Supletech SPA adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos y clave secreta, como sistemas de encriptación de información, certificados de seguridad u otros que la empresa estime pertinente. En caso de detectarse cambios en la información que hayas registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarlo por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 hrs, por su propia seguridad, su orden de compra efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada. Le informaremos vía telefónica o por correo electrónico que su orden ha quedado sin efecto por no poder confirmar su identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la orden de compra. Cualquier consulta puede ser efectuada a [contacto@supletech.cl](mailto:contacto@supletech.cl)

Sin embargo, los Usuarios y/o Compradores son exclusivamente responsables por la pérdida, mal uso o uso no autorizado del código de validación, ya sea por parte de los mismos o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones.

#### Datos personales:

Los Usuarios y/o Compradores garantizan que la información que suministran para la celebración del contrato es veraz, completa, exacta y actualizada.

De conformidad con la Ley 19.628 los datos personales que suministren en el Sitio Web pasarán a formar parte de una base de datos de Supletech SPA y serán destinados única y exclusivamente en para ser utilizados en los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, validar



los datos de la compra, concretar el despacho y responder sus consultas. Los datos no serán comunicados a otras empresas sin la expresa autorización de su titular ni serán transferidos internacionalmente.

Supletech SPA jamás solicita datos personales o financieros a través de correo electrónico

Supletech SPA presume que los datos han sido incorporados por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos. Los Usuarios y/o Compradores con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones manifiestan que los datos de carácter personal que aporte a través de los formularios online en la página web de Supletech SPA pueden ser utilizados para Ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en El Sitio.

Sin perjuicio de lo anterior, Supletech SPA garantiza a los usuarios el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales establecidos en la Ley 19.628. Por consiguiente, los compradores podrán realizar requerimientos que digan relación con dichos derechos, y en un plazo máximo de dos días corridos, Supletech SPA deberá dar respuesta e implementar efectivamente esta solicitud.

#### Documentos Electrónicos:

El usuario en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta N° 11 del 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos (que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), declara y acepta lo siguiente:

Al aprobar estos términos y condiciones, el usuario autoriza a la empresa Supletech SPA Rut N° 76.288.876-9, para que el documento tributario correspondiente de esta transacción, le sea entregada solamente por un medio electrónico. De igual forma, autoriza que el aviso de publicación del documento tributario es enviado mediante correo electrónico.

De conformidad con la normativa indicada, y en caso de que el usuario lo requiera para respaldar la información contable, asume con relación a dichos documentos tributarios, las siguientes obligaciones:

Imprimir los documentos recibidos en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a su recepción desde el emisor.;

Imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado;

Utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cm x 14 cm (1/2 carta) y de tamaño máximo 21,5 x 33 cm (oficio);

Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un periodo mínimo de seis años, conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión se hará hecha usando impresión láser o de inyección de tinta, excepto que se establezca una autorización o norma distinta al respecto.

#### **DÉCIMO PRIMERO: ALCANCE DE LAS CONDICIONES INFORMADAS EN EL SITIO**

Supletech SPA no modificará las condiciones bajo las cuales haya contratado con los consumidores en este sitio. Mientras aparezcan en este sitio, los precios informados estarán a disposición del usuario, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Supletech SPA, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros.



Con todo, los precios son aplicables para la ciudad de entrega o despacho. Si una vez ingresado un producto al carro de compras, es cambiada la dirección de entrega o despacho a una ciudad diferente, cambiará el precio total del producto de acuerdo con los costos de envío a la nueva ciudad registrada

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

Las promociones que ofrecidas en el sitio no necesariamente serán las mismas que Supletech SPA ofrezca por otros canales de venta. En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despacha el producto comprado, salvo que el adquirente solicite, al aceptar la oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberá pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Supletech SPA o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Supletech SPA en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar con relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Supletech SPA. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Supletech SPA y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Supletech SPA o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Supletech SPA. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Supletech SPA, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de Supletech SPA, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

Supletech SPA respeta la propiedad intelectual de otros. Si cree que su trabajo ha sido copiado en forma tal que constituya una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros a [contacto@supletech.cl](mailto:contacto@supletech.cl)

#### **DÉCIMO TERCERO: LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA**

Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. Cualquier controversia o conflicto derivado de la utilización del sitio web de Supletech SPA, sus Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad, su validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables de la República de Chile.