

Términos y Condiciones

Bienvenido a www.ventadefiltrosdeagua.cl, su tienda online de confianza.

Revise las siguientes reglas básicas que rigen el uso del sitio www.ventadefiltrosdeagua.cl. (el acuerdo"). Tenga en cuenta que su uso del sitio www.ventadefiltrosdeagua.cl (el "Sitio") constituye su acuerdo incondicional de seguir y estar sujeto a estos Términos de Uso.

Estos Términos y Condiciones aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y servicios que contrates con Valdiaqua Spa. (en adelante "VALDIAQUA"), mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web. Esos contratos, el uso del sitio y la aplicación de estos Términos y Condiciones están sujetos a las leyes de la República de Chile; especialmente las que protegen los derechos de los consumidores, sin renunciar a los derechos y acciones que otorgan estas leyes. En consecuencia, gozarás de todos los derechos que reconoce la ley chilena y los que te otorgan estos Términos y Condiciones. También deberá leer nuestra Garantías a la compra de nuestros productos.

No habrá notificación previa para cualquier enmienda a estos términos, las enmiendas se aplicarán automáticamente a los pedidos posteriores. Tras la confirmación de sus pedidos, no podremos realizar ningún cambio.

Índice:

1. **COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS**
2. **MEDIOS DE PAGO**
3. **GARANTÍA**
4. **PRIVACIDAD**
5. **ACTUALIZACIONES DE ESTOS TÉRMINOS**
6. **TÉRMINOS DE VENTA**
7. **USO DEL SITIO**
8. **ACEPTACIÓN DE PEDIDOS**
9. **INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS**
10. **FUERZA MAYOR**
11. **LEY APLICABLE**
12. **GARANTÍA LEGAL**

1.- **COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS:**

Toda comunicación promocional o publicitaria que te enviemos electrónicamente tendrá nuestra identidad como remitente y en el asunto detallará a qué se refiere. Además, tendrá un link para que el destinatario, si lo desea, solicite la suspensión de esos envíos, e imprima un comprobante de la solicitud. De esta forma cesarán los mensajes a toda persona que lo haya solicitado.

2.- **MEDIOS DE PAGO:**

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios informados en este sitio sólo pueden ser pagados por medio de:

Transferencia directa a través de la plataforma linkify

Tarjetas de crédito o débito bancarias con Webpay, aplicación MACH y medios disponibles en la plataforma FLOW. Si, por cualquier motivo, se dejara sin efecto una transacción y el pago se ha hecho por alguno de estos medios, la devolución del precio se sujetará a las reglas que hayas pactado con tu banco.

Estos servicios no están bajo nuestro control y no son mantenidos por VALDIAQUA.

Usted acepta leer los términos y condiciones que rigen su pasarela de pago seleccionada antes de facilitar cualquier transacción a través de ellos.

3.- **GARANTÍA:**

VALDIAQUA. garantiza equipos de filtración, plantas y visitas de mantenimiento multipunto por el plazo de 6 meses (180 días), a partir de la fecha de compra original o en el caso de mantenimientos o instalaciones realizadas por VALDIAQUA, desde la fecha de entrega.



Durante este período de 6 meses (180 días), la garantía cubre el funcionamiento del equipo de filtración como también sus componentes por defectos de diseño o fabricación, previa revisión de estos por VALDIAQUA SPA, siempre que la instalación haya sido realizada, inspeccionada y aprobada por una persona capacitada que VALDIAQUA SPA. hubiera proporcionado al terminarse la instalación.

Esta garantía se anula si la falla en equipos se debiese a algún problema no atribuible a los mismos, por ejemplo, falta de mantenimiento, utilización de insumos no recomendados, mantenimiento mal realizado y similares.

La garantía no será procedente en los siguientes casos:

1. Si el mantenimiento, las reparaciones o el reemplazo de piezas o partes se haya efectuado por personal que no hubiese sido capacitado por VALDIAQUA SPA.
2. Se hubiese agregado, hecho cambios, alteraciones o sustituciones al Equipo, o si las modificaciones introducidas se hubieren efectuado sin previo consentimiento y aprobación de VALDIAQUA SPA.
3. Si el Cliente no hubiere notificado inmediatamente a VALDIAQUA SPA. Cualquier desperfecto en el Equipo o Planta de que hubiere tomado conocimiento.
4. Si el Equipo hubiese sido utilizado incorrectamente, maltratado, o hubiere estado sujeto a un mantenimiento inapropiado por parte del personal del Cliente.
5. La operación por parte del cliente es errónea o diferente a lo indicado por VALDIAQUA como: Uso de químicos, tiempos de retrolavado, presión de trabajo, etc.
6. El reclamante no es el comprador original.
7. Si las condiciones del agua sufren cambios superiores al 20% respecto a los niveles de los parámetros logrados por VALDIAQUA al momento de la instalación como: Fe, Mn, pH, Turbiedad, entre otros.

Exclusiones de la garantía:

- I. Costos de traslado y mano de obra de retirar o reinstalar equipos
- II. Productos consumibles o piezas con un desgaste propio del funcionamiento.
- III. Costo por manejo, envío o traslado de equipos o productos.



- IV. Visitas de inspección y/o puestas en marcha de sistemas que no han sido instalados por personal de VALDIAQUA.
- V. Reparación de equipos que presenten problemas por fallas de instalaciones no realizadas por VALDIAQUA.
- VI. Toda reparación o reposición de equipos, productos o piezas que sean necesarias como consecuencia de accidentes, caso fortuito, fuerza mayor, negligencia del cliente, uso impropio de los bienes y uso o conexión de agregados no proporcionados ni autorizados por VALDIAQUA.
- VII. Daños causados por transporte externo o almacenaje fuera de las bodegas de VALDIAQUA

La empresa VALDIAQUA SPA informa expresamente a sus clientes, consumidores y asociados a través de este documento de garantía tienen el derecho al retracto o arrepentirse de una compra realizada online por un período máximo de 10 días desde que se recibió el producto, de acuerdo a lo estipulado en la ley del consumidor.

VALDIAQUA SPA. No será responsable frente el Cliente por cualquier reclamo basado en, o que surja con motivo de lesiones ocasionadas a personas o bienes relacionados de alguna manera con la instalación, posesión, uso u operación del equipo, excepto por reclamos que surjan de la negligencia de VALDIAQUA.

El servicio técnico de garantía se llevará a cabo en Chile. Para esto, contamos con servicio técnico especializado y stock permanente de los repuestos más utilizados en nuestras bodegas en Valdivia. Si al llegar al lugar no hubiera hallazgo de los problemas reportados por el cliente, este deberá asumir el costo de traslado en su totalidad.

La garantía cubre elementos puestos en nuestros talleres y no cubren costos de envío ni gastos de traslado, viaje y estadía de nuestro personal técnico. Los servicios de Valdiaqua consideran un horario de trabajo laboral de lunes a viernes, de 09:00-17:00 horas. Todo servicio que deba ser realizado en horario extraordinario, fines de semana o días festivos tendrá un recargo que será informado al cliente.

4.- **PRIVACIDAD:**

Política de privacidad y seguridad (la "Política") explica la información que recopilamos sobre usted en el sitio web, así como la información recopilada cuando visita nuestras tiendas o se comunica de otra manera o interactúa en www.ventadefiltrosdeagua.cl, cómo usamos la información de datos personales, algunos de los pasos de seguridad tomados para proteger la información y las opciones que tiene para revisar, modificar y / o restringir nuestro uso de esta información.

El uso que rigen el sitio web y es vinculante para todos los usuarios del sitio web.

Si tiene alguna objeción a esta Política de privacidad, debe interrumpir inmediatamente el uso del sitio web.

4.1.- ¿Cómo utilizamos sus datos personales?

Al proporcionar sus datos personales, usted da su consentimiento para que VALDIAQUA utilice los datos recopilados para cumplir con nuestros compromisos con usted y brindarle el servicio que espera.

Necesitamos sus datos personales para los siguientes fines:

- Para crear su cuenta personal en www.ventadefiltrosdeagua.cl (por ejemplo, su nombre y dirección de correo electrónico)
- Para procesar sus pedidos (por ejemplo, su nombre, dirección y datos bancarios)
- Para poder enviar notificaciones por mensaje de texto del estado de la entrega (por ejemplo, su número de teléfono móvil)
- Para poder enviarle ofertas de marketing como boletines y nuestros catálogos (por ejemplo, su dirección de correo electrónico, su nombre)
- Para poder contactarlo en caso de cualquier problema con la entrega de sus artículos (por ejemplo, número de teléfono, dirección)



- Para permitirnos responder a sus consultas e informarle de servicios nuevos o modificados (por ejemplo, su dirección de correo electrónico)

Solo conservaremos sus datos durante el tiempo que sea necesario para prestarle nuestros servicios o durante el tiempo que nos exija la ley.

No podemos eliminar sus datos cuando existe un requisito legal de almacenamiento, como las normas de contabilidad o cuando existe un fundamento legal para conservar los datos, como una relación contractual en curso.

Los datos no personales se utilizan como se describe anteriormente y de otras formas permitidas por las leyes aplicables, incluida la combinación de datos no personales con datos personales.

Además, monitoreamos el uso del sitio y los patrones de tráfico para mejorar el diseño de nuestro sitio web, los productos y servicios que ofrecemos, así como para determinar qué ofertas, promociones o información enviarle.

Para brindarle un mejor servicio, podemos combinar la información personal que nos brinde en línea, a través de un dispositivo móvil, en nuestra tienda o a través de nuestro centro de atención al cliente.

También podemos combinar esa información con información disponible públicamente e información que recibimos de referencias cruzadas con socios selectos y otros. Al combinar esta información, podemos comunicarnos mejor con usted sobre nuestros productos y servicios, eventos especiales y promociones, y podemos personalizar mejor su experiencia de compra.

4.2.- Tiene derecho a solicitar información sobre los datos personales que tenemos sobre usted.

Si sus datos son incorrectos, incompletos o irrelevantes, puede solicitar que se corrija o elimine la información. Anualmente, también tiene derecho a solicitar documentación escrita, sin cargo, sobre la información personal que tenemos sobre usted en los archivos de nuestra cuenta.

Para solicitar este documento, escríbanos al Servicio de atención al cliente al correo filtros@valdiaqua.cl. Puede retirar su consentimiento para que usemos los datos con



finés de marketing en cualquier momento (es decir, enviar catálogos, boletines u ofertas). Puede contactarnos por teléfono o por correo electrónico.

4.3.- Puede acceder a su cuenta personal para actualizar sus datos personales.

Sin embargo, tenga en cuenta que la información de su cuenta personal está protegida por su nombre de usuario y contraseña.

Es su responsabilidad mantener la seguridad de su nombre de usuario y contraseña, ya que cualquier acción realizada mientras está conectado a su cuenta será su responsabilidad.

4.4.- No vendemos su información a terceros.

Sin embargo, compartimos datos con terceros cuando es necesario para realizar una transacción, completar un servicio, con fines administrativos o cuando lo exige la ley.

Cualquier dato que se transmita a terceros se utiliza para cumplir con los compromisos de VALDIAQUA con nuestros clientes. También puede proporcionar sus datos personales a organizaciones como agencias de referencia crediticia o de cobro de deudas para fines de verificación de crédito, verificación de identidad, monitoreo de calificación crediticia cobro de deudas.

4.5.- Cookies

Las cookies son pequeños archivos que se almacenan en su navegador y que permiten recolectar información sobre la interacción del Usuario y el Sitio, y que, en su mérito, permiten realizar publicidad segmentada, mostrando avisos y ofertas que sean del interés del Usuario. Por ejemplo, si el Usuario tiende a buscar más artículos electrónicos, el Sitio mostrará más publicidad de esta categoría de productos. 21.2. Se deja expresa constancia que, para realizar compras en el Sitio, no es necesario que el Usuario tenga las cookies habilitadas. El Usuario puede escoger navegar por el Sitio sin aceptar cookies. Para ello puede desactivarlas en cualquier momento a través de las opciones de privacidad/seguridad de su navegador.



5.- **ACTUALIZACIONES DE ESTOS TÉRMINOS:**

Nos reservamos el derecho, a nuestra discreción, de corregir cualquier error u omisión en cualquier parte del Sitio y los Servicios. Cualquier material en el Sitio y los Servicios puede estar desactualizado en un momento dado y no tenemos la obligación de actualizar dicho material.

Nos reservamos el derecho, a nuestro exclusivo criterio, de cambiar, modificar, agregar o eliminar cualquier parte de estos Términos, en su totalidad o en parte, en cualquier momento. La notificación de los cambios a estos Términos se publicará en el Sitio y entrará en vigencia de inmediato, a menos que se indique lo contrario. Es su exclusiva responsabilidad verificar periódicamente estos Términos para ver si hay cambios. Si no está de acuerdo con alguno de los cambios a estos Términos, es su exclusiva responsabilidad cancelar la suscripción al Sitio y los Servicios. Su uso continuado del Sitio y los Servicios se considerará como su aceptación de los mismos.

Podemos ceder o licenciar cualquiera de nuestros derechos u obligaciones bajo estos Términos en cualquier momento, sin obtener su consentimiento.

6.- **TÉRMINOS DE VENTA:**

En el momento de la compra, está celebrando un acuerdo con VALDIAQUA.

Usted reconoce y acepta que cualquier compra de productos realizada a través del Sitio está cubierta por nuestros términos y condiciones de Entrega, Devoluciones e Intercambios y la cláusula 10 a continuación.

7.- **USO DE ESTE SITIO:**

www.ventadefiltrosdeagua.cl es una plataforma de comercio electrónico que contiene todo tipo de diseños originales para filtros de agua Premium. Nuestros productos son fabricados por proveedores cooperativos. Siempre damos una enorme importancia a cualquier problema de DPI y estamos firmemente en contra

de cualquier infracción de los DPI. Esos problemas de infracción no solo violan los intereses de las marcas relacionadas, sino que también infringen los derechos de nuestros clientes. Si encuentra tal infracción en nuestro sitio, envíenos sus comentarios para que podamos tomar medidas de inmediato.

8.- **ACEPTACIÓN DE PEDIDOS:**

Tenga en cuenta que puede haber ciertos pedidos que no podemos aceptar y debemos cancelar. Nos reservamos el derecho, a nuestro exclusivo criterio, de rechazar o cancelar cualquier pedido por cualquier motivo. Algunas situaciones que pueden resultar en la cancelación de su pedido incluyen limitaciones en las cantidades disponibles para la compra, inexactitudes o errores en la información de productos o precios, o problemas identificados por nuestro departamento de prevención de fraude y crédito. También podemos requerir verificaciones o información adicional antes de aceptar cualquier pedido. Nos comunicaremos con usted si se cancela todo o parte de su pedido o si se requiere información adicional para aceptar su pedido

9.- **INFORMACIÓN SOBRE PRECIOS:**

Si bien VALDIAQUA se esfuerza por proporcionar información precisa sobre precios y productos, pueden producirse errores tipográficos o de precios. VALDIAQUA no puede confirmar el precio de un artículo hasta después de haber realizado un pedido. En el caso de que un artículo se enumere a un precio incorrecto o con información incorrecta debido a un error en el precio o la información del producto, VALDIAQUA tendrá el derecho, a nuestro exclusivo criterio, de rechazar o cancelar cualquier pedido realizado para ese artículo. En el caso de que un artículo tenga un precio incorrecto, VALDIAQUA puede, a nuestra discreción, comunicarse con usted para recibir instrucciones o cancelar su pedido y notificarle dicha cancelación.

10.- **FUERZA MAYOR:**

VALDIAQUA SPA no se hace responsable de la demora en el envío o no entrega de la mercancía debido a guerra, terremoto, inundaciones graves, incendios y otras causas de fuerza mayor acordadas por ambas partes. No obstante, VALDIAQUA SPA notificará a los Compradores por fax / télex inmediatamente de tal hecho y dentro de los catorce días posteriores, enviará por correo aéreo a los Compradores para su aceptación un certificado emitido por las autoridades competentes del lugar donde ocurrió el accidente como prueba del mismo. En tales circunstancias, VALDIAQUA SPA, sin embargo, sigue estando obligado a tomar todas las medidas necesarias para acelerar la entrega de las mercancías. En caso de que el retraso en la entrega supere las diez semanas, los Compradores tendrán derecho a cancelar este Contrato.

11.- **RETRACTO LEGAL:**

Los consumidores tienen el derecho al retracto o arrepentirse de una compra realizada online por un período de 10 días desde que se recibió el producto. En los contratos a distancia, la empresa deberá enviar al consumidor una confirmación escrita de las condiciones. Si no la envía, el derecho a retracto se extenderá a 90 días.

12.- **GARANTÍA LEGAL:**

Los consumidores tienen derecho a ejercer la garantía legal de los productos nuevos que con fallas de fábrica. Esto es, a optar entre el cambio, reparación o devolución de lo pagado en un plazo de seis meses desde que se haya recibido el producto. Se deja constancia que no habrá derecho a estas garantías en caso de que las deficiencias o desperfectos del producto se deban a un hecho imputable al Usuario.