TÉRMINOS Y CONDICIONES

1.- ASPECTOS GENERALES

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso y acceso de la web. Se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y a todos los servicios que sean contratados en COMERCIAL SOCOEPA S.A. o www.ComercialSOCOEPA.cl

COMERCIAL SOCOEPA S.A. aplicará todos los derechos y garantías que la ley sobre Derechos de los consumidores establece para las transacciones que se realizan en este sitio. La aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile.

2.- IDENTIFICACIÓN

Para todos los efectos relacionados con el presente instrumento y con el uso del sitio www.ComercialSOCOEPA.cl de COMERCIAL SOCOEPA S.A. Rut.: 96.500.310-K, la empresa designa como representante legal al Sr. Jorge Vergara Parra, con domicilio en calle Pérez Rosales N° 1167 de la comuna de Paillaco, XIV región de los Ríos.

La personería de don Jorge Vergara Parra para representar a la sociedad COMERCIAL SOCOEPA S.A., consta en la escritura pública de fecha 28 de agosto de 2018, repertorio número setecientos noventa y seis guión dos mil dieciocho, otorgada en la Notaría del Notario Púbico de Paillaco don Conrad Pablo Zülch Parra.

Para realizar reclamos y sugerencias referentes a acciones celebradas a través de este sitio web, debe comunicarse con nuestro Servicio al Cliente al 600 401 0900 de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs. o al correo electrónico: ecommerce@socoepa.cl.

3.-COMUNICACIONES PROMOCIONALES O PUBLICITARIAS.

Si voluntariamente lo acepta, le enviaremos novedades y promociones exclusivas a su correo electrónico. Siempre tendrá derecho a solicitar la anulación del servicio en la opción “darme de baja”.

Las ofertas y promociones que se ofrecen en este sitio web no son necesariamente las mismas de nuestras tiendas. Todas las ofertas y promociones publicadas en www.ComercialSOCOEPA.cl incluyen IVA y estarán vigentes durante los plazos de la publicación y siempre que exista disponibilidad de stock, lo que será informado a través de esta página web. Cualquier cambio de información será comunicado antes de recibir su orden de compra, sin afectar en caso alguno los derechos adquiridos por el cliente.

Usted autoriza a recibir promociones y ofertas que sean propias de COMERCIAL SOCOEPA S.A., a través de la aceptación de los Términos y Condiciones. Conforme al artículo 28 B de la Ley Nº 19.496, el cliente podrá solicitar en cualquier momento la suspensión del envío de esta correspondencia.

4.-CONTACTO WEB

Todo correo electrónico promocional o publicitario enviado desde COMERCIAL SOCOEPA S.A. o www.ComercialSOCOEPA.cl indicará en su asunto el contenido y nuestra identidad, además en el fin del correo electrónico estará habilitado un link para que, si usted lo desea, pueda desuscribirse de los envíos, con esa acción no se le enviarán más correos promocionales o publicitarios.

COMERCIAL SOCOEPA S.A. no solicitará por ninguno de sus medios sus datos financieros o claves. Frente a cualquier duda puede contactarnos al 600 401 0900 de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs o a nuestro correo electrónico ecommerce@socoepa.cl, donde podremos atender sus dudas.

5.-CUENTA

Si lo desea, Ud. podrá registrarse en este sitio web completando el formulario que aparece en el sitio. No es requisito para comprar tener un usuario creado, sin embargo, el registro permitirá un acceso personalizado, confidencial y seguro mientras navega y compra. La contraseña que ingrese debe ser confidencial y de uso personal. Si Ud. desea podrá modificar la clave siguiendo los pasos indicados en el formulario.

Al registrarse, el cliente acepta que COMERCIAL SOCOEPA S.A. pueda asistirlo en ventas telefónicas.

COMERCIAL SOCOEPA S.A. vende productos para todas las edades, los cuales pueden ser comprados solo por mayores de 18 años (adultos), mediante los medios habilitados para ello. Si Ud. es menor de edad puede usar este sitio a través de sus padres o de su representante legal.

6.-LIBERTAD DE COMPRA Y NAVEGACIÓN

Navegar por el sitio no compromete al usuario a obligación alguna, a menos que haya expresado en forma inequívoca y mediante el proceso establecido para ello, la voluntad de adquirir determinados productos.

7.- ¿CÓMO COMPRAR?

Para poder comprar en el sitio www.ComercialSOCOEPA.cl, debe seguir los siguientes pasos:

- Seleccionar el o los productos de interés y agregarlos a la “bolsa de compras”
- Hacer click en el botón “ver bolsa de compras”
- Hacer Click en “ir a pagar”

Si elige comprar como invitado, es decir, sin registrarse, deberá llenar los campos “Nombre”, “Apellidos”, “Dirección de correo electrónico”, “Clave” (opcional) y “RUT”.

Si elige comprar con su usuario, deberá ingresar su correo y clave. En caso de no tener una cuenta podrá crearla haciendo click en la parte superior derecha donde dice “iniciar sesión” y luego hacer click donde dice “¿no tiene una cuenta? Regístrate aquí”.

Para comprar deberá completar los siguientes campos:

- En el punto 1. Datos personales

- En el punto 2. Dirección.
- En el punto 3. Métodos de envío deberá elegir si retirará en tienda o solicitará envío a domicilio.
- En el punto 4. Pago deberá seleccionar la forma de pago y revisar, descargar o imprimir los términos y condiciones antes de hacer click en "estoy de acuerdo con los Términos y Condiciones".
- Luego deberá hacer click en el botón ir a pagar lo que lo llevará a una pasarela de pago para finalizar la compra.

El resumen de su orden de compra será enviado al correo electrónico registrado. Cuando nosotros confirmemos el ingreso de su pedido le enviaremos un segundo correo con el detalle y el documento electrónico correspondiente.

8.- POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Tipos de garantía

a. **Garantía legal:** En caso de que un producto adquirido en www.ComercialSOCOEPA.cl presentare 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 6 meses siguientes a su recepción, por alguna de las siguientes alternativas: el cambio o reposición del producto previa restitución de este, la reparación gratuita del producto, o la devolución del dinero pagado previa restitución del producto.
b. **Garantía voluntaria:** Es aquella ofrecida por el proveedor para algunos productos, amplía el plazo de cobertura de la garantía legal una vez vencido este, pero exige condiciones como una revisión técnica en servicios técnicos autorizados para determinar el origen de la falla, de conformidad a las condiciones de la póliza.
c. **Garantía extendida:** Es un servicio adicional que ofrece Comercial Socoepa que extiende o prolonga el plazo de la garantía original del producto, de conformidad a las condiciones contratadas, y que el cliente decide adquirir voluntariamente.

En COMERCIAL SOCOEPA S.A. queremos que sepa de forma clara y segura las políticas que rigen su compra en caso de cambio o devolución. Aquí podrá revisar las garantías legales y voluntarias ofrecidas por los fabricantes. Si tiene dudas puede escribirnos y así podrá preocuparse solo de lo más importante, Disfrutar.

Si el producto tiene deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, estructura, calidad o no es enteramente apto para el uso al cual está destinado, usted tendrá seis meses, contados desde el día que recibió el producto para optar por una de las siguientes opciones.

- Reparación gratuita del artículo.
- Reposición o cambio del producto, previa restitución de este.
- Devolución del dinero pagado, previa restitución del producto.

Recuerde que, la garantía voluntaria amplía el plazo de cobertura o complementa la garantía legal, pero exige condiciones como una revisión técnica en servicios autorizados para determinar la falla. Por eso, si hace efectiva la garantía voluntaria del proveedor, hay que cumplir con lo que indica la póliza.

Para el ejercicio de este derecho, debe determinarse previamente la causa u origen de la falla del producto, por lo que no procederá la triple opción cuando el deterioro sea imputable al consumidor. El proveedor tendrá derecho antes de que se ejerza la garantía legal, a que el producto sea enviado a un servicio técnico para su evaluación, así se podrá determinar si la falla se produjo por responsabilidad del consumidor o de la fábrica (Art. 20 – 21 ley 19.496). Para que revisemos su producto, debe acercarse directamente a un servicio técnico autorizado por el fabricante o traerlo a cualquier tienda de COMERCIAL SOCOEPA S.A. con la boleta o documento que acredite la compra del producto.

Una vez finalizado el plazo legal de 6 meses rigen exclusivamente los términos indicados en la póliza de garantía del fabricante.

Los cambios y devoluciones deberán ser realizados de forma presencial en la sucursal más cercana, si usted no vive cerca de una de ellas envíanos un correo a ecommerce@socoepa.cl o llámanos a nuestro Call Center 600 401 0900 y te asesoraremos en el proceso.

La compra de equipos celulares asociados a operadores de telefonía móvil, tendrán garantías especiales conforme a normas establecidas por los proveedores de éstos, sin perjuicio del derecho existente.

9.-DERECHO A RETRACTO

Usted podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en el sitio web, del mismo modo podrá retractarse de la compra cumpliendo con los requisitos para ello, dentro de un plazo de 10 días contados desde su recepción, de conformidad a lo indicado en el artículo 3 bis de la Ley 19.496. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Tampoco podrá ejercerse en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del cliente, o se trate de bienes de uso personal. Si se acoge a este derecho www.ComercialSOCOEPA.cl, le devolverá la suma pagada por el producto comprado. La devolución de dinero por derecho de retracto no incluye el monto cancelado por concepto de flete y será transferido a una cuenta que usted entregue de forma previa a más tardar en 5 días hábiles desde aceptado el retracto.

Para hacer valido este derecho usted deberá presentar el producto en la tienda de COMERCIAL SOCOEPA S.A. más cercana o llamar a nuestro Call Center 600 401 0900 en horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs. A su vez, debe presentar la boleta original o documento que acredite la compra del producto y debe regresar en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección y sus accesorios o pagar su respectivo valor. Si la compra fue por productos de promoción se deben devolver todos los productos, aunque el cambio se solicite solo por uno de estos.

Cuando la compra es realizada con crédito, este queda sin efecto, pero los intereses generados hasta el momento del retracto son de cargo del consumidor.

10.- PLAZOS DEVOLUCIÓN DEL DINERO

Cuando corresponda que le reembolsemos su dinero por algún motivo, éste será devuelto a través del mismo medio de pago utilizado en la compra. Los plazos para el procesamiento de tu solicitud de devolución de dinero se contarán a partir de la emisión de la nota de crédito en un plazo de 5 días hábiles.

A continuación, puede revisar el procedimiento según el medio de pago utilizado para efectuar la compra:

Compra con tarjeta crédito: Se hará anulación de la transacción.

Compra con tarjeta débito: Se realizará reembolso del dinero a cuenta bancaria del cliente que realizó la compra.

11.-MÉTODOS DE ENVÍO

Usted podrá elegir entre el envío a domicilio o el retiro en cualquiera de nuestras 17 sucursales siempre y cuando el producto indique que dichas opciones están habilitadas para ello.

Es importante que la información entregada sea clara y precisa. Si usted elige retirar en tienda, podrá hacerlo una vez confirmada la llegada del producto a la tienda, en los horarios de funcionamiento y en los plazos indicados previo a su compra. La exactitud de los datos entregados en www.ComercialSOCOEPA.cl será de responsabilidad del cliente para asegurar una óptima entrega de los productos en la dirección que fue indicada al momento de realizar la compra.

Los cambios de dirección y fechas de despacho deben realizarse al menos 24 horas antes de la fecha agendada para el despacho, para gestionar estos cambios debe llamar al teléfono 600 401 0900 de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.

Para retirar su producto usted deberá presentar su carnet de identidad y el comprobante o boleta que le fue enviada al correo electrónico, en caso de que el producto sea recibido por un tercero, este debe presentar su carnet y firmar con su nombre y Rut, la guía de despacho correspondiente para acreditar la recepción del producto.

Si el producto no es retirado en los plazos acordados se anulará la venta realizando la devolución de fondos correspondiente. Si el despacho es a domicilio y no es el producto comprado, no lo reciba, devuélvalo en el momento de la entrega, indicando las razones de su disconformidad, su nombre, rut y firma.

12.-RETIRO EN TIENDA

Si realiza una compra en www.ComercialSOCOEPA.cl y su opción es retiro en tienda, debe elegir la opción al momento de la compra y seleccionar la tienda donde quiera retirar.

Para realizar el retiro de su producto en tienda tiene un plazo de 3 días hábiles, desde que recibe el correo que indica que su pedido está disponible para retiro. Es importante que se dirija a la tienda escogida dentro de los siguientes horarios: de lunes a viernes, en las mañanas desde las 09:30 horas hasta las 13:30 horas, y en las tardes desde las 15:00 horas hasta 18:00 horas, y los días sábados desde las 09:30 horas hasta las 14:30 horas. El mencionado horario para retiro regirá plenamente en nuestras tiendas, excepto en casos puntuales en que, por hechos de fuerza mayor relacionados con la pandemia del Covid-19, dicho horario deba ser modificado. Si tiene dudas puede enviarnos un correo a ecommerce@socoepa.cl, en el caso de no realizar el retiro de su producto en el plazo indicado y no exista ningún registro de solicitud para cambio de fecha del retiro, la compra será anulada.

Al momento del retiro de su compra debe presentar su carnet de identidad acompañado de la boleta o documento que acredite la compra, será obligatorio revisar detalladamente el producto, una vez revisado usted puede firmar la guía para respaldar su retiro conforme. Ante cualquier duda consulte con el jefe de tienda de forma inmediata.

13.-DESPACHO A DOMICILIO

El despacho a domicilio será realizado en la dirección que el cliente registre en nuestra página Web, al momento de realizar la compra. Es de responsabilidad del cliente verificar que sus datos ingresados sean correctos. Los horarios de entrega de los productos comprados a través de www.ComercialSOCOEPA.cl, en condiciones normales se efectuarán de lunes a viernes entre 09:00 y 21:00 hrs. Previa coordinación con el cliente, habiendo comunicado y agendado el día de despacho con anterioridad. En caso de ocurrir alguna modificación será informada oportunamente.

Es indispensable que el cliente revise detalladamente el producto, una vez conforme debe firmar la guía, de esta manera COMERCIAL SOCOEPA S.A. asumirá que el cliente recibió su producto de forma íntegra. En caso de recibir el producto un tercero, este debe ser mayor de 18 años.

14.-COSTO DE ENVÍO

El costo de envío por despacho a domicilio dependerá del tamaño del producto y la región, ciudad o comuna de destino. Estos serán debidamente informados durante nuestra plataforma en el proceso de compras antes de realizar el pago.

El despacho a domicilio no contempla armado o instalación de productos, se recomienda ver dimensiones de los productos adquiridos para que organice sus espacios, ya que nuestro servicio de transporte no está autorizado para desarmar puertas o ventanas, ni levantar los productos a pisos superiores para concretar la entrega.

15.-CONSIDERACIONES ESPECIALES

El cliente deberá desistir de aceptar su producto, en los siguientes casos: daño en el embalaje, daño en el producto, producto equivocado, faltan accesorios. En cualquiera de estos casos el chofer a cargo de la entrega debe comunicar de forma inmediata a Call Center y retornar el producto al Centro de Distribución.

Pasos a seguir por el cliente en alguno de estos casos:
Si, usted no ha firmado la recepción del producto, rechace la entrega, indicando las razones de su disconformidad, su nombre, RUT y firma.

Si, usted ya recibió su producto debe contactar al call center 600 401 0900 de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 Hrs, enviar un correo a ecommerce@socoepa.cl o llevar el producto a la tienda más cercana para realizar la devolución, es importante que el producto este sin uso y en su embalaje original.

En caso de que el cliente solicite el retiro de un producto, porque desiste de la compra por arrepentimiento, los costos de retiro serán por cuenta del cliente y no se devolverán los gastos del despacho original.

16.-MEDIOS DE PAGO

Para pagar su compra usted podrá utilizar tarjetas de crédito o débito aceptadas por el servicio Transbank y tarjeta de crédito FISO. Todas las compras estarán sujetas a la validación de pago.

Los costos y cargos asociados al uso de su tarjeta, así como el monto de cada cuota son de su responsabilidad y dependerán de las condiciones acordadas entre usted con su banco o institución financiera.

17.-MEDIDAS DE SEGURIDAD

En www.ComercialSOCOEPA.cl podrá comprar de forma fácil y segura. Contamos con los más altos estándares de seguridad gracias a la tecnología SSL (Secure Sockets Layer). Esta certificación que se puede visualizar al costado izquierdo de la barra web, indica que sus datos serán cifrados para que ningún otro servidor pueda revisarlo, lo que asegura la confidencialidad y además asegura la autenticidad de nuestro sitio.

Jamás solicitaremos datos personales o financieros a través de correo, por lo que, si sospecha de algún fraude contáctenos inmediatamente al teléfono 600 401 0900.

18.-USO DE COOKIES

En www.ComercialSOCOEPA.cl utilizamos cookies para mejorar su experiencia en cada visita a nuestro sitio web, lo que nos permite mostrarle publicidad online relevante según sus gustos e intereses.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único, se almacena en el computador o aparato móvil del que usted accede a nuestro sitio web, así cuando usted ingresa a nuestra página web, nos permite ofrecerle contenido según sus intereses.

Si lo considera necesario puede elegir deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las cookies que usamos.

19.-CONFIDENCIALIDAD Y ALMACENAMIENTO DE DATOS.

Los datos que nos entregue de forma voluntaria serán utilizados solo por COMERCIAL SOCOEPA S.A. con el fin de mejorar su experiencia de compra y realizar estadísticas internas. Sus datos no serán entregados a terceros.

20.-PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

Toda la información contenida en www.ComercialSocoepa.cl es propiedad de SOCOEPA S.A., por tanto, no se puede utilizar sin previa solicitud y consentimiento.

21.-DATOS PERSONALES.

Si en algún momento lo considera necesario, podrá modificar su información personal ingresada previamente en el perfil de usuario, también podrá eliminar o bloquear sus datos, según lo establece la ley N.º 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

22.-VENTAS TELEFÓNICAS.

En www.ComercialSOCOEPA.cl contamos con un sistema de ventas telefónicas, donde nuestros clientes podrán adquirir productos publicados en nuestra página web, si cuentan con los medios tecnológicos adecuados para realizar sus compras por nuestra línea 600 401 0900.

23.-SUCURSALES PARA RETIRO EN TIENDA

CIUDAD	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EMAIL
Curacautín	O'Higgins N° 850	45-2881449	curacautin@socoepa.cl
Pitrufquén	Francisco Bilbao 243	45-2-392516	pitrufquen@socoepa.cl
Loncoche	Ignacio Serrano N° 398	45-2471947	loncoche@socoepa.cl
Lanco	18 de Septiembre N° 120	63-2441677	lanco@socoepa.cl
Panguipulli	Martínez de Rosas N° 754	63-2312226	panguipulli@socoepa.cl
San José de La Mariquina	Carlos Acharán Arce N° 1352	63-2451606	sanjose@socoepa.cl
Máfil	Bernardo O'Higgins N° 20	63-2411328	mafil@socoepa.cl
Los Lagos	San Martín N° 46	63-2461567	loslagos@socoepa.cl
Paillaco	Camilo Henríquez N° 220	63-2420809	paillaco@socoepa.cl
Futrono	Balmaceda N° 580	63-2481373	futrono@socoepa.cl
La Unión	Riquelme N° 647	64-2323309	launion@socoepa.cl
Rio Bueno	Comercio N° 679	64-2343380	riobueno@socoepa.cl
Entre Lagos	Manuel Rodríguez N° 280	64-2371515	entrelagos@socoepa.cl
Purranque	Pedro Montt N° 174	64-2351507	purranque@socoepa.cl
Llanquihue	Errázuriz N° 425	65-2244251	llanquihue@socoepa.cl
Los Muermos	O'Higgins N° 10	65-2211615	losmuermos@socoepa.cl
Calbuco	José Miguel Carrera N° 124	65-2460472	calbuco@socoepa.cl

24.-VIGENCIA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

COMERCIAL SOCOEPA S.A., informa que los Términos y Condiciones estarán vigentes a partir de la fecha de su protocolización y se mantendrá vigente mientras no exista modificación por otro documento que sea informado oportunamente en www.ComercialSOCOEPA.cl y debidamente formalizado. Lo que no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por nuestros clientes.