

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

### INDICE.

1. Aspectos Generales.
2. Tu Registro.
3. Cómo Comprar en este Sitio y Stock en Línea.
4. Garantía, Cambios, Devolución Producto y Derecho a Retracto.
5. Despacho de Tus Productos.
6. Compra Online y Retira en Tienda.
7. Orden de Flete y Documento tributario
8. Medios de Pago.
9. Políticas de Seguridad.
10. Precios de la Tienda
11. Aceptas Términos y Condiciones.

### **1.- ASPECTOS GENERALES.**

Bienvenido a **Cartronic Motors** Los Términos y Condiciones que te mostraremos a continuación regulan el acceso a nuestro sitio [www.cartronic.cl](http://www.cartronic.cl) y su uso por parte de los usuarios. También regulan y se aplican a las compras a través de redes sociales como Instagram, Fan page de Facebook, Tik Tok y la red social WhatsApp. además, regulan y aplican a las compras realizadas en nuestras tiendas físicas.

**Por favor leer antes de comprar con nosotros.**

### **2.- TU REGISTRO.**

Podrás registrarte como usuario con tu correo y contraseña, debes llenar los datos del formulario de registro. Registrarse no es requisito para comprar en nuestro sitio, pero permite un acceso personalizado, confidencial y seguro.

### **3.- CÓMO COMPRAR EN ESTE SITIO Y STOCK REAL DE LOS PRODUCTOS EN LINEA**

**Para hacer tú compra, debes seguir los siguientes pasos:**

1. Selecciona los productos de tu interés y agrégalo al “carrito de compras”; nuestro stock está en línea, en integración con nuestro sistema. Es decir, siempre muestra la cantidad real del producto que tenemos en nuestras bodegas.
2. Ingrese sus datos personales en el CHECK OUT para su compra en caso de no estar registrado, los datos solicitados son importantes para la gestión de su pedido

(es importante elegir boleta o factura e ingresar de manera correcta el RUT ya que nuestro sistema realiza el documento tributario de manera automática.)

3. Selecciona el tipo de despacho, medio de pago disponible y acepte los términos y condiciones del sitio.
  4. Una vez realizados los pasos, concrete el pago por el total de su compra.
  5. Una vez realizada su compra de manera óptima con pago confirmado, llegará la información de la orden a su correo y WhatsApp, acompañado por un segundo correo electrónico con el documento tributario (boleta o factura) y su pedido pasará a estado “procesando” Asegúrese de revisar su carpeta SPAM
  6. Se enviará mensaje de WhatsApp a su celular, alerta de pedido de manera automática por nuestro sistema si su pedido está: pendiente de pago, en espera, o procesando, en algunas ocasiones adjuntando link de pago con la recuperación del carrito con sus productos según sea el caso, para que concrete su compra.
  7. Cumplida la condición anterior (orden pagada exitosamente) se procesa y despacha su pedido de acuerdo al método de envío que seleccionado. (Ver “Despacho de Productos”).
  8. En caso de algún no contar con el stock necesario por alguna situación puntual, nos contactaremos con usted a la brevedad.
4. **GARANTÍA, CAMBIOS, DEVOLUCION PRODUCTO Y DERECHO A RETRACTO.**

#### **4.1 GARANTIA:**

##### Artículo 20 DFL 3 (Ley 19.496)

El servicio nacional de consumidor señala que: Se puede ejercer el derecho a garantía sólo si compraste un producto nuevo que: esté defectuoso, le falten piezas o partes u otros que tengan relación a un error de venta por parte de nuestra tienda.

En estos casos, puedes elegir entre 3 alternativas:

##### 1.Devolución del dinero:

Para reembolso del dinero, se hará una transferencia bancaria a la cuenta del titular que realizó la compra en un plazo de 24 a 48hrs hábiles. También puede dejar el dinero como abono para compras futuras.

##### 2.Cambio del producto:

Si requiere cambio del producto, se otorgará la posibilidad de cambiarlo por el mismo producto o uno diferente, de mayor o menor valor según usted lo requiera, a esto se debe pagar el monto por la diferencia si así fuera necesario según sea el caso, o si es de menor valor reembolsaremos la diferencia a su cuenta bancaria.

### 3.Reparación gratuita:

Haremos el mayor esfuerzo por reparar en el menor tiempo posible, siempre antes verificando disponibilidad del taller a cargo del arreglo o dando una fecha estimada al requerimiento. Todo según sea el caso o situación, como empresa siempre daremos nuestro mayor esfuerzo por brindarle una óptima experiencia de compra.

#### Artículo 21 DFL 3 (ley 19.496)

¿Cuánto tiempo tiene para exigir la garantía?

6 meses siguientes a la compra de su producto, siempre que el producto no se hubiere deteriorado (Por un hecho imputable al consumidor)

“es decir por mal uso, mala instalación, manipulación indebida, desgaste o que se hayan practicado modificaciones al producto”

**Importante:** La garantía queda automáticamente cancelada si hay evidencia o se detecte mal uso, modificación, intervención o instalación defectuosa del producto, pieza, parte o accesorio, si sufre intervención de todo tipo, modificación o similar por muy pequeña que esta sea. El producto debe estar en buen estado para ser aceptada su garantía legal.

Como empresa nos reservamos el derecho a revisar que el producto este en óptimas condiciones y que no haya sido instalado de manera defectuosa, tomando los días que sean necesarios para evaluar si su producto cumple con las condiciones para hacer cumplir la garantía. Cartronic Motors siempre hará su mayor esfuerzo por dar una respuesta expedita, para nosotros es muy importante que usted tenga una buena experiencia de compra.

#### ¿Cuándo no existe derecho a garantía?

Considerando lo anterior, usted no podrá exigir garantía:

1. Por no haber usado el producto (No aceptamos derecho a retracto, independiente el producto tenga uso o no)
2. El mecánico se equivocó de diagnóstico o se equivocó en la elección del producto.
3. Ya lo compro un familiar u otra persona y ya no lo necesito.
4. Era otra la falla.
5. No me sirve, no calza la medida, queda grande, pequeño, o no me gusta el color.
6. Ya vendí el auto
7. Y otros argumentos no contemplados en este listado (ni en la ley)

Todos, tanto vendedores como compradores deben acogerse a la garantía que establece la ley del Servicio Nacional del consumidor.

#### ¿Cómo exiges tu garantía en nuestra tienda?

1. Póngase en contacto con nuestro formulario de contacto “Servicio al Cliente” y explícanos el desperfecto.
2. Nos pondremos en contacto, te solicitaremos que nos envíes tu N° de orden y te indicaremos los pasos a seguir.
3. Llévanos el producto en óptimas condiciones con su empaque a nuestra bodega o envíelo por Courier al domicilio que te indicaremos a tu correo electrónico.
4. Un vendedor atenderá tu requerimiento y te explicará los pasos a seguir de acuerdo a la Ley del Consumidor.

SE CONSIDERA UNA FALLA CUANDO:

1. Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones
2. Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
3. 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.
4. Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
5. Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva 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 el numeral 3. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma.
6. Si la cosa objeto del contrato tiene efectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.
7. Los puntos anteriores no aplican para productos que van de regalo u obsequio por la compra de algún producto, estos no tienen el beneficio de garantía legal.

## **4.2 CAMBIO DE PRODUCTO**

Una vez aceptada la garantía, si requiere cambio del producto, se otorgará la posibilidad de cambiarlo por el mismo producto o un producto diferente según disponibilidad de stock, ya sea de mayor o menor valor según el cliente lo requiera.

Si es un producto de mayor valor, deberá pagar el monto por la diferencia,

Si es un producto de menor valor, puede solicitar el reembolso de la diferencia a su favor, este reembolso se realizará a la cuenta bancaria del titular que está realizando la compra en un plazo de 24 a 48hrs hábiles.

También puede dejar el monto en abono para compras futuras, en caso de no estar registrado en nuestro sistema ERP, se le pedirán los datos personales para registrarlo y abonar el monto correspondiente a su favor para poder ser usado luego.

**REGIONES Y DELIVERY:** Hemos puesto un plazo de 15 días corridos para que haga la devolución de manera gratuita (sin costo por envío) este beneficio es para todos nuestros clientes y comienza a regir una vez reciba su producto, con este plazo, es para que el cliente pueda instalar y comprobar que el producto tiene perfecto funcionamiento. Recuerde en caso de falla o problemas con garantías después de los 15 días, el cliente deberá correr con los gastos necesarios de envío que la operación requiere (devolución producto)

#### **4.3 DEVOLUCIÓN DE PRODUCTO EN TIENDA.**

1. *Para clientes que han comprado por delivery dentro del radio urbano de Santiago o regiones con uno de nuestros Courier externos:*

Hemos puesto un plazo de 15 días corridos para que haga la devolución de manera gratuita (sin costo por envío) este beneficio es para todos nuestros clientes y comienza a regir una vez reciba su producto, con este plazo, es para que el cliente pueda instalar y comprobar que el producto tiene perfecto funcionamiento. Recuerde en caso de falla o problemas con garantías después de los 15 días, el cliente deberá correr con los gastos necesarios de envío que la operación requiere (devolución producto)

Ya fuera de los 15 días de beneficio, el envío del producto a nuestra tienda, debe venir pagado por el cliente, Cartronic Motors no se hará cargo de gastos de despacho por productos que requieran hacer cumplir su garantía. Es 100% responsabilidad del cliente, hacer llegar el producto, como empresa se aplicará su revisión acorde a la ley del consumidor descrita en estos términos y condiciones.

Deben hacer llegar a nuestra tienda física el producto, puede ser mediante un tercero. También pueden enviarlo con alguna empresa de Courier de su preferencia.

El producto una vez lo hayas enviado, debes avisarnos y hacer llegar también el documento tributario, además del número de rastreo del Courier según sea el caso para hacer más expedita la solicitud.

En muchos casos, el producto enviado será sometido a revisiones por parte del equipo de tienda o algún técnico especializado, una vez llegue la devolución, pasará a revisión y nos contactaremos con usted en un plazo de 1 a 5 días hábiles.

## *2. Devolución producto directo en tienda física*

Clientes que requieran hacer su devolución por garantía de manera presencial, pueden venir directo a nuestra bodegas ubicadas en Ciudad De Los valles, Pudahuel, el domicilio será indicado mediante contacto directo con el cliente.

Debe traer producto y documento tributario, como empresa se aplicará su revisión acorde a la ley del consumidor descrita en estos términos y condiciones. Si fuese necesario se enviará a revisión con un técnico especializado para descartar malas operaciones hechas al momento de la instalación entre otros factores.

Cartronic Motors tardará el plazo que estipulado por la Ley del Consumidor para dar respuesta al cliente.

### **4.4 DERECHO A RETRACTO:**

Cartronic Motors NO OFRECE derecho a retracto:

Dada la naturaleza, objeto y fin de nuestros productos. Realizamos cambios sólo por defecto de fábrica. Como empresa **NO ADHERIMOS** a la garantía de satisfacción de 10 días por retracto de la compra o por incompatibilidad del producto. La cual es voluntaria por parte del comercio.

Por el presente informamos a todos nuestros clientes que no otorgamos el derecho a retracto a los consumidores. Esto aplica para compras electrónicas por nuestra página web [www.cartronic.cl](http://www.cartronic.cl), redes sociales, medio de comunicación WhatsApp y todo medio electrónico a distancia. También aplica para compras de manera presencial en nuestras tiendas. Recordar que el derecho a Retracto, es un sistema en adhesión optativo por parte de cada comercio de acuerdo a lo estipulado en la Ley del Consumidor

### **5.- DESPACHO DE TUS PRODUCTOS**

**5.1 COURIER PARA SANTIAGO Y REGIONES:** Envíos dentro de Santiago y a regiones por nuestros Courier (Chilexpress, Blue express y otros) Se despacharán el mismo día sólo cuando la compra se realice hasta las 09:30 am. en día hábil de lo contrario, su despacho quedará para el día hábil siguiente. Recuerda que el tiempo de entrega depende de la

distancia entre nuestra tienda y el lugar de destino, además de la contingencia nacional y otros factores externos.

NOTA: para pedidos enviados a través de Courier, se generará el número de flete de manera automática por nuestro sistema y será enviada a su correo. Asegúrese de escribir correctamente su email, si no llega el correo revise su Spam.

### **IMPORTANTE: ATRASOS Y PAQUETES PERDIDOS POR COURIER EXTERNO**

Cartronic Motors es un intermediario entre el cliente y el Courier, nosotros preparamos el pedido y lo entregamos a la empresa transportista externa elegida por el cliente. En caso de atraso o pérdida parcial, o pérdida total por parte del Courier, Cartronic Motors hará todas las gestiones e investigaciones correspondientes, para verificar toda la información y solicitar compensación para el cliente.

Si pediste tu despacho por Courier, recibes tu pedido y este tenga algún tipo de merma o daño tienes 24 horas para informarnos sobre esto en el siguiente [formulario](#). **Por otra parte da aviso sobre lo sucedido a nuestra tienda.**

En caso que te haya llegado la notificación que tu producto fue entregado y no lo hayas recibido, tienes hasta 3 días hábiles para informarnos y así comenzaremos una investigación en conjunto con la empresa transportista a cargo.

Cartronic Motors, no es responsable de pérdidas totales o parciales y mermas que se puedan producir en el trayecto a la locación solicitada cuando es a través de un Courier externo.

### **6.-COMPRA ONLINE Y RETIRA EN TIENDA:**

Para compras en nuestra website Cartronic.cl con retiro en tienda, una vez realizado y confirmado el pago preparamos su pedido, una vez listo para retiro inmediatamente enviamos notificación vía app WhatsApp al número telefónico ingresado por el cliente (procure ingresar su número de celular correctamente).

### **7.-ORDEN DE FLETE Y DOCUMENTO TRIBUTARIO:**

Documento Tributario: Nuestro sistema crea el documento tributario de manera automática, al comprar por nuestra página web, asegúrese de ingresar bien los datos y elegir la opción correcta (Boleta o Factura) además de ingresar su email y número de teléfono correctamente para recibir las notificaciones y documento de manera automatizada.

Orden de Flete: La orden de Flete se emite de manera automática y es enviada a su correo electrónico, aplica para compra de manera digital (página web RSS, WhatsApp) además llegará a usted notificaciones de manera automática; Entregado al Courier/ En Camino / En

Destino/ Camino al Domicilio/ Entregado con éxito. (Aplica para compras cuya elección de despacho sea Courier, no aplica para delivery)

Para tener una mejor experiencia de compra asegúrese de ingresar bien sus datos. Enviaremos alertas, notificaciones y respuestas automáticas de nuestro sistema, estas son enviadas a su correo electrónico y WhatsApp según sea el caso.

Recomendamos seguir nuestras redes sociales, es nuestra vía de información al cliente para cambios de horarios repentinos por contingencia y feriados.

## **8.- MEDIOS DE PAGO QUE PODRÁS UTILIZAR EN ESTE SITIO Y NUESTRAS TIENDAS FÍSICAS.**

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:

1. Tarjetas de crédito bancarias Visa, MasterCard, Diners Club International o American Express, emitidas en Chile o en el extranjero.
2. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra

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

1. Pago en efectivo o transferencia khipu y transferencia banco a banco. En beneficio de los clientes, tenemos pago en efectivo en nuestra tienda física.
2. Billeteras digitales como Mercado pago.
3. Nos reservamos hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago.

## **DEVOLUCIÓN / REEMBOLSO CON MEDIOS DE PAGO ELECTRONICOS.**

**TRANSFERENCIA DIRECTA:** Toda transferencia directa a la cuenta bancaria de la empresa por parte del cliente, será reembolsada por Cartronic Motors a la cuenta bancaria del titular de la compra. No se transferirá reembolsos a terceras personas.

### **MERCADO PAGO:**

#### **WEBPAY:**

Pago con Débito en WEBPAY: Será reembolsada a través de una transferencia por parte de Cartronic Motors, en un plazo de 24 a 72 horas hábiles.

Pago con Crédito en WEBPAY: Será reembolsada directamente por webpay, Cartronic Motors se encargará de hacer la anulación en plataforma Transbank, esta anulación debe ser aprobada por webpay, y el reembolso al cliente tiene un plazo hasta 72 hora hábiles el cual se hace directo a su tarjeta de crédito.

## **GETNET:**

Pago con Débito o Crédito en GETNET: Será reembolsada directamente por GETNET, Cartronic Motors se encargará de hacer la anulación correspondiente en GETNET, esta anulación debe ser aprobada por GETNET, y el reembolso al cliente tiene un plazo hasta 10 días hábiles el cual se hace directo a su tarjeta de crédito o débito.

Cartronic Motors se rige estrictamente por las políticas de devoluciones instauradas por los entes emisores y operadores de medios de pago.

Como empresa nos reservamos el derecho a confirmar el pago antes de la entrega de las mercancías.

## **9.- POLÍTICAS DE SEGURIDAD.**

Cartronic Motors adoptará las medidas necesarias para resguardar la seguridad todo tipo de datos de clientes y clave secreta del sitio, además de datos personales de clientes, datos de despacho y direcciones, datos de factura, datos de empresas y cualquier dato personal importante asociado a nuestros clientes. Para nosotros es sumamente importante la seguridad de todos nuestros clientes y velamos por mantener sus datos a salvo, de acuerdo a la normativa nacional vigente.

## **10.- PRECIOS DE LA TIENDA**

Los precios oficiales de **nuestra tienda** son los de este sitio web, los precios oficiales informados aquí estarán a tu disposición, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta redes sociales u otros catálogos.

Nos reservamos el derecho a hacer ofertas y promociones aplicables solo por canales como página web, o redes sociales.

Los productos de nuestra página web cartronic.cl podrían tener cambios de precio, stock y condiciones sin previo aviso.

## **11.- TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

Al comprar con nosotros en nuestra tienda física, en redes sociales, WhatsApp o a través de nuestra página web, usted está aceptando los términos y condiciones pactados en el sitio web **cartronic.cl**