

# Términos y Condiciones Repuestostore

## 1. ANTECEDENTES GENERALES

El presente documento tiene como finalidad regular el acceso y uso del sitio web <https://www.Repuestostore.cl> y sus subdominios, y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en éste, por parte de todos los usuarios y/o consumidores. Todas las transacciones u operaciones que se efectúen a través del sitio <https://www.Repuestostore.cl> estarán sujetas a los presentes Términos y Condiciones, así como a las leyes chilenas vigentes, particularmente a la ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Será requisito que nuestros Términos y Condiciones sean aceptados al momento de realizar alguna transacción o reserva de los productos ofrecidos por Repuestostore S.A. o sus empresas relacionadas (en adelante “Repuestostore” o “<https://www.Repuestostore.cl>”), RUT No 82.995.700-0, domiciliada en Américo Vespucio N° 1842, comuna de Quilicura, Santiago de Chile.

Los Términos y Condiciones contenidos en este documento se entenderán incorporados en los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web.

## 2. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Toda comunicación promocional o publicitaria enviada electrónicamente desde este sitio indicará:

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

Repuestostore 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.

## 3. 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 o celebrar actos con Repuestostore para adquirir o reservar bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

#### 4. REGISTRO DEL USUARIO O CLIENTE

1. a) Registro general de Usuarios o Clientes de acuerdo con el formulario de registro dispuesto en [www.Repuestostore.cl](http://www.Repuestostore.cl) o en su chat de asistencia.
2. b) En las reservas, los usuarios registrarán sus datos personales para poder ingresar a la reserva de los bienes y poder efectuar el pago de la reserva misma. Para llevar a cabo este proceso, el Cliente o usuario deberá completar un formulario de registro que se encuentra al iniciar el proceso de reserva. Los clientes ya registrados, podrán ingresar a procesos de preventa sólo digitando su cédula de identidad.

#### 5. PROCEDIMIENTO DE USO DEL SITIO [HTTPS://WWW.REPUESTOSTORE.CL](https://www.repuestostore.cl)

En las Reservas o Preventas ofrecidas por medio de este sitio, Repuestostore informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrar y materializar estos actos, e informará vía email cuando haya sido recibida la confirmación de la reserva.

En el caso de duplicidad de reservas, Repuestostore verificará internamente que Cliente o Usuario realizó la primera solicitud, comunicando esta situación a todas las Partes afectadas.

Por el sólo hecho de seguir los pasos que se indican en este sitio web para efectuar una reserva, el Usuario o Cliente acepta que efectivamente la empresa oferente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este numeral.

#### 6. FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS

A través del sitio <https://www.Repuestostore.cl>, Repuestostore podrá realizar oferta de bienes, que podrán ser aceptadas a través de las reservas respectivas que realicen los Clientes o Usuarios. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la empresa oferente, será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción, la empresa oferente deberá verificar:

1. a) La existencia, al momento de aceptar las reservas, de los artículos en stock, que en cuyo caso serán puestos a disposición del Usuario, pudiendo éste aceptarlos o no.
2. b) Que el medio de pago ofrecido por el Usuario, en caso de aplicar, es válido y aceptado.

Para informar al Usuario acerca de esta validación, la empresa oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el Usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del Usuario o Cliente, el que se le indicará previamente en el mismo sitio. El consentimiento se entenderá firmado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al Usuario y en el lugar en que fue expedida, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 12A de la Ley de Protección de los Derechos del Consumidor.

## 7. DERECHOS y GARANTÍAS

Para efectos de cambios y devoluciones aplicará la garantía legal establecida en la Ley del Consumidor o bien la garantía convencional otorgada por la empresa, según corresponda. Por lo anterior, si el bien presenta fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que éste fue recibido, puede optarse entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. El ejercicio de la garantía podrá realizarse en cualquier local de la Red Repuestostore.

Si el producto cuenta con una garantía convencional, se aplicará el plazo y condiciones de esta garantía, si este plazo fuera mayor. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, y hasta que se complete la reparación.

Se considerará como falla o defecto:

1. Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones respectivas.
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, subsisten 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 que hubiere sido objeto de utilización de servicio técnico, o volviere a presentarse la misma falla.
6. Si la cosa objeto del contrato tiene defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.
7. En caso de devolución de dinero, la empresa realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado el Cliente o Usuario, en un período no superior a 5 días hábiles de haberse aceptado la devolución del producto, cuestión que será informada a través del correo electrónico que se hubiere registrado.

## 8. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS EN ESTE SITIO

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. a) Tarjetas bancarias emitidas en Chile que se encuentren afiliadas al sistema Transbank. No se admite reservas con tarjetas internacionales.

2. b) WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del Usuario.
3. c) Otros medios de pago que eventualmente puedan ser aceptados en el futuro, de lo cual se informará oportunamente en el sitio web.

Si, por cualquier motivo, se dejará 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 el consumidor haya pactado con su banco. Hacemos presente que todos los aspectos relativos al uso de tarjetas de crédito o de débito, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetará a lo establecido por la empresa que emite u opera la tarjeta y a lo pactado en el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso de ese instrumento.

En el sitio se podrá hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago.

## 9. DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Los bienes y productos adquiridos a través del sitio web Repuestostore estarán sujetos a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario entre las que se encuentren disponibles en el sitio web al momento de realizar la compra, este último, dependerá de la comuna, tamaño y lugar de origen del producto. Las modalidades de despacho serán:

### A. Despacho a domicilio Estándar:

Los plazos señalados se contarán desde el envío de la confirmación de validez de la aceptación de la oferta por parte de REPUESTOSTORE, excluyendo domingos y festivos.

B. Retiro en sucursales DERCOCENTER: Este servicio permitirá al cliente comprar Online y retirar su compra en la sucursal de DERCOCENTER que haya seleccionado en el proceso de compra, según los horarios previamente informados. Esta modalidad será aplicable respecto de todos aquellos productos publicados en el sitio web. Este tipo de servicio de entrega no tiene costo asociado, es un beneficio gratuito únicamente para las 9 sucursales de DERCOCENTER que se detallan según:

- Dercocenter Tabancura.
- Dercocenter Mazda Kennedy.
- Dercocenter Megacenter.
- Dercocenter Alameda.
- Dercocenter Plaza Oeste.
- Dercocenter 10 de Julio.
- Dercocenter Gran Avenida.
- Dercocenter Departamental.

Para efectuar el retiro del producto, el cliente (o el tercero designado por éste) deberá presentarse con su cédula de identidad o documento que acredite su identidad, además del comprobante de pago y/o compra del o los productos adquiridos en el Módulo Retiro en la sucursal correspondiente, dentro del horario de funcionamiento de la sucursal Dercocenter seleccionada. El producto no podrá ser retirado por menores de 18 años, aunque estén autorizados en el flujo de compra.

El cliente (o un tercero por éste designado) deberá revisar el producto al momento de su entrega.

La obligación de DERCOCENTER es de entregar el producto y se entenderá concretada al momento que el producto sea retirado por el cliente o por el tercero que éste hubiere designado e informado a DERCOCENTER a través del sitio web REPUESTOSTORE.

- Los despachos se realizan de lunes a sábado (sólo días hábiles) de acuerdo a la disponibilidad indicada en la matriz de despacho.
- Los retiros en sucursales sólo se podrán concretar siempre que el cliente o la persona autorizada por éste se presente con su cédula de identidad. La persona que se autorizó al momento de concretar la compra podrá realizar el retiro de este producto, siempre y cuando sea una persona mayor de 18 años.
- Los plazos señalados se contarán desde el envío de la confirmación de validez de la aceptación de la oferta por parte de REPUESTOSTORE, excluyendo domingos y festivos.

#### 10. ZONAS DE EXCEPCIÓN DE DESPACHO

El despacho aplicará sólo para comunas ubicadas en la Región Metropolitana.

#### 11. COSTOS DE ENVÍO

El costo del despacho o flete por cada pedido realizado por el sitio web es de cargo del cliente, salvo que en la oferta se indique expresamente lo contrario.

Los costos de envío dependen de: Tamaño del producto, comuna de destino y del lugar de origen del producto. Los costos son informados en la ficha del producto y/o en el proceso de compras antes del pago.

Los plazos de despacho o entrega se informarán previamente al usuario a través del sitio web en sus Términos y Condiciones. Los plazos se contarán desde el envío de la confirmación de validez de la aceptación de la oferta por parte de REPUESTOSTORE , excluyendo sábados, domingos y festivos. Los tiempos están calculados en días hábiles según las tablas de nivel de servicio que se muestran en el párrafo anterior de “Despacho de los Productos”.

El Cliente no podrá solicitar el retiro de mercadería en los locales de REPUESTOSTORE sin cédula de identidad vigente de la persona registrada como responsable del retiro del pedido, ni podrá elegir el medio de transporte de los productos adquiridos, lo cual es de exclusiva elección de REPUESTOSTORE.

Es responsabilidad del cliente entregar la información correcta del lugar de envío de los productos. Todo error, omisión o inexactitud relativos al lugar de despacho de los productos informado por el

cliente, que retrase o imposibilite la entrega de los mismos, será de exclusiva responsabilidad de éste.

En ningún caso quien efectúe el despacho estará facultado para armar ni instalar los productos, ni tampoco para desarmar puertas, ventanas ni modificar espacios en los lugares en que se deba hacer la entrega, ni aún a petición del cliente. Si el tamaño del producto impide que la entrega se realice en el lugar estipulado por el cliente, éste deberá aceptar la recepción conforme en otro lugar en que la entrega sea posible. En caso que esta nueva entrega se deba realizar en un domicilio diferente al indicado, el cliente deberá pagar los gastos de envío correspondientes. Una vez realizado el despacho, los fletes no son reembolsables.

## 12. POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS

En el caso de la devolución de un producto por retracto unilateral del comprador, haciendo uso de su derecho a retracto en los términos del artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496, no se devolverán los gastos de transporte o flete.

Además, junto con las garantías legales y las que pudiesen ser ofrecidas por los fabricantes de los productos originales que se comercializan, y para garantizar la satisfacción, se ofrece el reembolso del dinero o cambio en cualquier sucursal de DERCOCENTER señaladas en el punto 9 B.

Información de nuestras sucursales de retiro.

## 19. EMISIÓN DE FACTURAS

Las facturas serán sólo de emisión electrónica. En el portal web Repuestostore no se emiten boletas de venta.

## DEL DERECHO A RETRACTO, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En los contratos celebrados por medio del sitio web REPUESTOSTORE, el usuario no podrá retractarse unilateralmente del contrato celebrado. En consecuencia, no existirá derecho a retracto a menos que en una determinada oferta, se contemple expresamente que existirá esta posibilidad, lo que será indicado en el caso específico.

En cualquier caso, el cliente siempre podrá anular la compra, sin costo alguno, si al momento de recibir el producto, constata que el producto recibido no corresponde al publicado, que está dañado o que no corresponde al que compró, acto en el cual deberá negarse a la recepción del producto.

En ambos casos (ejercicio del derecho a retracto y devolución del producto) el cliente podrá solicitar el reembolso del precio pagado, dentro del territorio de Chile continental, bajo las siguientes condiciones:

1. Las solicitudes de reembolso de dinero deberán presentarse dentro del plazo de 10 días corridos, contados desde el día de entrega del producto.
2. El producto cuya devolución de precio se solicita deberá devolverse en el acto de la entrega programada por el proveedor, sin uso, con el embalaje o empaque original, limpio, en buen estado, con sus etiquetas y sellos intactos, con todos sus accesorios, manuales, certificados de garantía, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.
3. Deberá presentarse la factura correspondiente. En caso de no poseer este documento, el usuario podrá escribir al correo electrónico [contacto@repuestostore.cl](mailto:contacto@repuestostore.cl), o llamar al teléfono 600 600 0080 a fin de que se le entregue un certificado de compra o copia de la factura correspondiente, el cual servirá para tales efectos.
4. Una vez recepcionado el producto en las condiciones señaladas anteriormente, DERVOCENTER S.A. procederá a realizar la respectiva nota de crédito, reversando el pago a través de Transbank en un plazo no superior a 45 días siguientes a la comunicación del retracto.
5. Los gastos de transportes o fletes no serán reembolsados, salvo en el caso del ejercicio del derecho a retracto.

El cliente podrá solicitar el cambio de productos, dentro del territorio de Chile continental, en las siguientes condiciones:

1. Las solicitudes de cambio por razones atribuibles a gustos y/o preferencias del cliente, deberán presentarse dentro del plazo de 10 días corridos, contados desde el día de entrega del producto. En estos casos, el producto cuyo cambio se solicita deberá entregarse sin uso, con el embalaje o empaque original, limpio, en buen estado, con sus etiquetas y sellos intactos, con todos sus accesorios, manuales, certificados de garantía, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.
2. Sin perjuicio de lo anterior, los cambios, reparaciones o devoluciones por fallas o desperfectos no imputables al cliente, podrán solicitarse dentro del plazo de 3 meses contados desde la fecha de entrega del producto.
3. Siempre deberá presentarse la factura de compra correspondiente. En caso de no poseer este documento, el usuario podrá escribir al correo electrónico [contacto@repuestostore.cl](mailto:contacto@repuestostore.cl), o llamar al teléfono 600 600 0080 a fin de que se le entregue un certificado de compra o copia de la factura correspondiente, el cual servirá para tales efectos.
4. Los gastos de servicios de transportes o fletes son de cargo del cliente.

Para efectos de solicitar la anulación de la compra, la devolución del producto o el cambio de los productos adquiridos en el sitio web, el cliente deberá acercarse a una sucursal de DERVOCENTER que cuente con servicio de venta de repuestos.

En caso de que el cliente opte por la reposición del producto, se le generará una nueva venta con el saldo a favor del producto en garantía. Si las fallas o desperfectos son en parte inimputables al

cliente, se le enviará a éste el informe de reclamo que contenga los resultados de la evaluación y los valores asociados a su reparación, señalando cuáles de los mismos serán cubiertos por REPUESTOSTORE. En caso que se determine que la falla o desperfecto es imputable al cliente, el producto le será entregado junto con el respectivo informe de reclamo que exprese la razón del rechazo a la solicitud de cambio.

### 13. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Repuestostore adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos ingresados por los Clientes o Usuarios en nuestro sitio en Internet, ya sea por ingreso general o para las preventas que se realicen de tiempo en tiempo, ubicado en la dirección electrónica <https://www.Repuestostore.cl>, y cuya finalidad es la de utilizar los servicios de éste. Cualquier consulta puede ser efectuada a [contacto@repuestostore.cl](mailto:contacto@repuestostore.cl)

Los datos personales que voluntariamente entreguen los Clientes o Usuarios al hacer uso de este sitio, por ejemplo al completar un proceso de reserva, pasarán a formar parte de la base de datos de <https://www.Repuestostore.cl> y sólo podrán ser tratados por Repuestostore para los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, validar los datos de la reserva y concretar la reserva misma cuando corresponda y responder sus consultas, para el llenado automático de los documentos, recibos o comprobantes asociados a las transacciones y para la operación de los medios de pago disponibles en el sitio. No serán entregados a terceros, salvo cuando la

ley lo permita, y sólo a empresas relacionadas con Repuestostore en los términos que definen los artículos 96 y siguientes de la Ley No 18.045 de Mercado de Valores, con fines exclusivamente comerciales.

En cuanto a registro y comunicación con empresas de medios de pago, <https://www.Repuestostore.cl> usa certificados digitales de seguridad (SSL), con el fin de encriptar comunicación.

### 14. PRECIOS INFORMADOS EN ESTE SITIO

Los precios de los productos disponibles para reserva, mientras aparezcan en el sitio web, sólo tendrán vigencia y aplicación en este medio y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta utilizados por la empresa, tales como tiendas físicas, catálogos u otros. La empresa podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, respetando las reservas que hayan sido aceptadas hasta dicho momento.

### 15. PROMOCIONES



Las promociones que se ofrezcan en este sitio no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Repuestostore. Todas las ofertas y promociones contenidas en [www.Repuestostore.cl](http://www.Repuestostore.cl), permanecerán vigentes mientras exista disponibilidad de stock, lo que se informará debidamente, o no sean modificadas por la Empresa e informadas en este sitio.

Toda persona que participe en una Promoción expresamente acepta todas y cada una de las disposiciones de estos Términos y Condiciones y las estipulaciones específicas de sus Bases.

## 16. 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 Repuestostore, 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 Repuestostore en Chile y en otros países en que Derco tenga presencia. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación con ningún producto que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Repuestostore.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Repuestostore o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares

de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido, visitado o explotado para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Repuestostore. 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 Repuestostore, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de Repuestostore, 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.

Repuestostore respeta la propiedad intelectual de otros. Si se cree que un trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contactarse con nosotros a [contacto@repuestostore.cl](mailto:contacto@repuestostore.cl)

## 17. REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este sitio o las transacciones que en él se realicen, Repuestostore designa como representante legal a don Oscar Andrés Saéñz Pérez, disponible en el correo [contacto@repuestostore.cl](mailto:contacto@repuestostore.cl)

