

SERVICIO AL CLIENTE

Términos y condiciones para comprar en RCL Sudamericana

Las compras que se efectúen en Rcl Sudamericana S.A. (en adelante, RCL), a través de la web, venta telefónica (en adelante, las Compras), estarán sujetas a los términos y condiciones previstos en este documento (en adelante, los "Términos y Condiciones"), así como a la legislación chilena vigente, en particular a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Es requisito para comprar en RCL la aceptación de los Términos y Condiciones.

- 1.- Registro cliente, contraseña, cliente RCL y datos del cliente
- 2.- Políticas de compra
- 3.- Precio
- 4.- Ofertas y promociones
- 5.- Formas de pago
- 6.- Entrega y despacho de los productos
- 7.- Garantía
- 8.- Política de cambios y devoluciones
- 9.- Validez de estos términos y condiciones y jurisdicción

1.- REGISTRO CLIENTE, CONTRASEÑA, CLIENTE RCL Y DATOS DEL CLIENTE

1.1.- Registro: Antes de la primera Compra cada cliente se registrará de la siguiente forma:

Si la compra es por la web, en <http://catalogo.rcl.cl/> registro ingresando los datos requeridos.

El registro del cliente y compra en <http://catalogo.rcl.cl/> implica el conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones.

1.2.- Compras posteriores: Para compras posteriores a través de <http://catalogo.rcl.cl/> se requerirá rut y clave secreta, sin que sea necesario volver a registrarse.

1.3.- Contraseña: La administración de la clave secreta es de absoluta responsabilidad de cada Usuario Master. Su entrega a o utilización por terceras personas, no implicará responsabilidad alguna de RCL. En caso de extravío, hurto, robo, mal uso de la clave o cualquier otra eventualidad de esta naturaleza, cada cliente tendrá la obligación de cambiarla inmediatamente en <http://catalogo.rcl.cl/> o a través de nuestro call center 800 721 800.

1.4.- Cliente RCL: Completado el registro indicado en el 1.1. y la validada la primera Compra, el cliente pasará a ser un "Cliente RCL" y podrá acceder a los beneficios que eventualmente puedan ofrecerse a los Clientes RCL y que serán oportuna y claramente informados.

1.5.- Veracidad y actualización de información: Los datos proporcionados por el cliente al momento del registro serán considerados como fidedignos y será responsabilidad de cada cliente mantenerlos actualizados. Es decir, RCL queda liberada de cualquier responsabilidad derivada de datos no actualizados o falsos. Éstos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para procesar la compra y el despacho.

2.- POLÍTICAS DE COMPRA

2.1.- Cómo Comprar en la WEB: RCL ofrece la posibilidad de compra por internet para lo cual deberá iniciar sesión o registrarse en el sitio <http://catalogo.rcl.cl/registro>, seleccionar el o los productos que se quiere comprar y agregarlos al carro de compras, ir al carro de compras y seguir las instrucciones <http://catalogo.rcl.cl/comocomprar>.

2.2.- Cómo Comprar Telefónicamente: RCL ofrece la posibilidad de compra por teléfono llamando al 800 721 800. Para estos efectos, se solicitará el rut y otros datos del cliente luego de verificar la existencia de stock. La compra se verificará únicamente al efectuar el pago. Cuando se trate de compras telefónicas con despacho a domicilio ver condiciones contempladas en la sección 2.5.

2.3.- Respaldo: Toda compra realizada en RCL estará debidamente documentada y formalizada con la entrega del documento de compra.

2.4.- Stock: Las Compras están sujetas a la disponibilidad de stock. En <http://catalogo.rcl.cl/> está publicado el stock, el que puede tener un desfase cada 20 minutos. También puede ser consultado al call center en caso de necesitar más unidades de las que se señalan en web.

2.5.- Formación del Consentimiento y Validación de la Compra: En sitio web, RCL ofrece bienes y servicios, que podrán ser aceptadas por vía electrónica o telefónica, según corresponda. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la validación que efectuará RCL. En consecuencia, dicha validación es un requisito para la formación del consentimiento de toda Compra.

La validación de la compra comprenderá una revisión de los siguientes elementos:

(a) El stock disponible al momento de la aceptación de la oferta.

(b) Disponibilidad de fondos en la cuenta corriente de RCL y/o validación de Transbank según sea el medio de pago utilizado por el cliente.

(c) Verificación de los datos personales suministrados por el cliente a RCL

La validación será informada al cliente mediante una confirmación escrita aceptando la oferta que RCL enviará a la dirección de correo electrónico que haya registrado el cliente, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del cliente, el que se le indicará previamente.

Como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, RCL podrá dejar sin efecto la compra en los siguientes casos: (i) cuando producto del proceso de validación resulte que uno o más de los datos suministrados por el cliente son erróneos; (ii) cuando no se hubiere podido contactar al cliente dentro de las 72 horas siguientes a la compra. Las transacciones realizadas con tarjetas de crédito, están sujetas a una validación adicional que puede sumar hasta 48 horas hábiles al proceso habitual de validación.

2.6.- Dudas: En caso de alguna duda o consulta en relación al proceso de compra, por favor enviar un correo a catalogovirtual@rcl.cl o llamar al 800 721 800 donde un ejecutivo de ventas responderá sus inquietudes.

3.- PRECIO

3.1.- Precios: Para cada producto, RCL cuenta con distintos precios según exista o no una oferta asociada. Los precios que se publican en nuestra página web son:

(a) Productos que no están en oferta: RCL ofrece los siguientes precios:

(i) Precio Normal: Es el precio del producto cuando la compra es efectuada por cualquier medio de pago.

(b) Productos que están en oferta: RCL ofrece tres precios distintos:

(i) Precio Oferta: Es el precio rebajado temporalmente cuando la compra es efectuada por cualquier medio de pago.

3.2.- Qué incluyen los precios: Los precios publicados son valores netos, vale decir, no incluyen IVA. No incluyen valores adicionales relacionados con despacho, garantías adicionales, ni ningún otro.

3.3.- Los precios pueden variar: Los precios publicados en la página web pueden variar sin previo aviso. No obstante, los precios "Oferta" serán mantenidos durante la vigencia informada para cada oferta, o hasta agotar el stock indicado en cada caso.

3.5.- Cotizaciones: RCL hace cotizaciones con una vigencia de 48 horas desde emitida. Durante dicho período, RCL respetará el precio contenido en la cotización.

4.- OFERTAS Y PROMOCIONES

4.1.- Ofertas: RCL podrá modificar las informaciones dadas en el sitio web, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso. Esto sin perjuicio de ofertas para las cuales se haya ofrecido un plazo y/o stock determinado, en cuyo caso RCL cumplirá las condiciones ofrecidas.

4.2.- Promociones: En las promociones ofrecidas por RCL 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 principal. RCL podrá modificar las informaciones relacionadas a promociones. No se podrá participar en promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

5.- FORMAS DE PAGO

5.1.- Compras telefónicas con despacho a domicilio o compras web: Admiten los siguientes medios de pago:

(a) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®: Tarjetas emitidas en Chile por bancos nacionales, que se encuentren afiliadas a Transbank. Las compras por este medio no se consideran hechas en efectivo pero pueden dar origen a un descuento especial por lo que agradecemos consultar para cada producto al momento de la compra.

(b) Tarjetas de crédito bancarias: Tarjetas emitidas en Chile que se encuentren afiliadas a Transbank. No se admiten compras con tarjetas internacionales a través del sitio web www.catalogovirtual.cl

(c) Transferencia electrónica o depósito en cuenta corriente: Transferencia electrónica o depósito a la cuenta corriente de RCL informada al momento de la compra y enviar comprobante a catalogovirtual@rcl.cl dentro de una hora desde la orden o se anulará la compra. El envío oportuno del comprobante de pago a RCL es de exclusiva responsabilidad del cliente.

Una vez que los fondos estén disponibles en la cuenta corriente de RCL, se enviará una confirmación escrita al cliente que es la confirmación de la compra y el hecho que da cuenta de la formación del consentimiento.

(d) En el caso de contar con una línea de crédito aprobada por RCL, esta puede ser utilizada en el momento de cancelar.

5.2.- Información sobre tarjetas bancarias y/u otras: RCL está afiliada a Transbank que vela por la seguridad en las compras con tarjetas de crédito. Para conocer más sobre el servicio de Transbank, por favor acceder a <https://www.transbank.cl>

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas aceptadas en RCL, están sujetos al contrato existente entre el cliente y la identidad emisora y ésta y Transbank, sin que a RCL le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. RCL sólo puede validar cargos previamente autorizados por Transbank.

6.- ENTREGA Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

6.1.- Entrega de los productos: Las formas de entrega de los productos será de la siguiente manera

(a) Compras telefónicas o por la web: Los productos comprados por teléfono o por la web podrán ser entregados, a elección del cliente:

(i) Si se elige la opción paga online y retira en RCL. En este caso, el cliente deberá informar los datos de la persona que retira y la entrega será hecha únicamente a esa persona, previa exhibición de su cédula de identidad, de la cual se guardará una copia virtual, de la boleta o factura. Asimismo, podrá pedirse la exhibición de la tarjeta de crédito con la cual se hizo la compra. En caso que la compra sea efectuada por una persona jurídica, deberá exhibirse el rut original o copia autorizada del mismo.

(ii) Si elige la opción despacho a domicilio. Por despacho a domicilio a la dirección indicada por el cliente al momento de la compra. Los despachos se harán aleatoriamente de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas, excepto festivos. En este caso hay que distinguir:

(A) Direcciones ubicadas en las comunas de la Región Metropolitana: El plazo de entrega es de 72 horas, a partir de días hábiles, considerando el sábado, domingo y festivos como inhábiles.

(B) Direcciones ubicadas fuera de Santiago, se entregara la mercadería al transporte indicado por el cliente, el cual debe ser cancelado por cliente.

(C) Limitación. No se despacha al extranjero. Para mayor información, por favor consultar en 800 721 800

6.2.- Comprador en mora de recibir: En caso que un comprador indique retiro presencial y transcurran 30 días sin que se retire el producto deberá cancelar 1 UF por cada Boleta/ factura, por mes o fracción, por concepto de bodegaje.

6.3.- Revisión por parte del cliente: El cliente es responsable por los daños ocasionados al producto una vez entregado. En el caso de despacho a domicilio, al momento de firmar la recepción del producto, el cliente o quien reciba el producto debe revisarlo y, la recepción conforme implica que el producto no presentaba daños en ese momento. RCL no se hará responsable por daños de productos recepcionados conforme por el cliente o quien reciba el producto en la dirección señalada al momento de la compra, con o sin autorización del cliente.

7.- GARANTÍA

7.1.- Productos Nuevos: Todo producto nuevo cuenta con garantía legal (los primeros tres meses) y, eventualmente, con garantía voluntaria conforme a las siguientes normas:

(a) Garantía Legal: Conforme lo dispone la Ley del Consumidor, todo producto nuevo cuenta con garantía legal la cual rige para los primeros tres meses desde la recepción del mismo y procede sólo en casos de fallas de fabricación o cuando el producto no cumpla con las características ofrecidas (no opera porque al cliente no le gustó). Si este es el caso, el cliente puede dirigirse a nuestras oficinas e ingresar el producto a servicio técnico con una Orden de Servicio para que se corrobore que la falla es de fabricación y no corresponde a otra causa. En caso que el diagnóstico determine que la falla del producto está cubierta por la garantía, ésta operará en los términos contemplados en la ley.

(b) Garantía Voluntaria: Toda garantía ofrecida por más de tres meses, se denomina "voluntaria" y dará derecho únicamente a la reparación del producto, salvo que la póliza respectiva indique expresamente otra cosa.

7.2.- Productos usados, de segunda selección o aquellos individualizados como Liq: Conforme a la ley, estos productos no tienen garantía legal y sólo tendrán garantía voluntaria si se indica expresamente al momento de la compra.

7.3.- Diagnóstico: No se procederá a devoluciones, cambios o reparación de ningún producto sin previo diagnóstico y certificación del servicio técnico de RCL o el que ésta designe, que establezca que la falla está cubierta conforme a lo dispuesto en cada póliza o en la Ley del Consumidor. Por ejemplo y sin perjuicio de lo previsto en cada póliza o en la ley, nunca estarán cubiertas fallas atribuibles a daños físicos o imputables a la acción o mal uso del cliente, así como pérdidas de información contenidas en medios de almacenamiento.

Al momento de la compra el cliente entiende y acepta que no se harán efectivas garantías de ningún tipo sin previo diagnóstico del servicio técnico autorizado, el servicio técnico de RCL o aquel que éste designe, según sea el caso.

7.4.- Plazos: Los plazos de garantía legal o voluntaria se cuentan desde la fecha de compra del equipo. En caso de ser reparados o reemplazados, se mantendrá el plazo de garantía original a partir de la fecha de compra.

7.5.- Gastos: Los gastos o costos de cualquier tipo (por traslados, por tiempo utilizado, etc.) en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía serán de su propio cargo, así como todo daño emergente y lucro cesante causado mientras el producto se encuentre en servicio técnico.

7.6.- Producto de Reemplazo: RCL no ofrece productos de reemplazo mientras se repara un producto por garantía.

7.7.- Plazo Servicio Técnico: Los plazos de diagnóstico y reparación dependen de los servicios técnicos autorizados de cada marca, los que son independientes de RCL

7.8.- Productos adquiridos por promoción: En caso que por cualquier causa se proceda el devolución de dinero por un producto y junto con él el cliente hubiere adquirido onerosa o gratuitamente otro producto por una promoción asociada, no se procederá a efectuar el cambio o devolución a menos que también se devuelva el producto comprado o recibido en virtud de esa promoción, nuevo, sellado, sin uso y en perfecto estado que constatará discrecionalmente RCL. En caso que el cliente no tenga el producto adquirido en promoción o éste se encuentre usado o abierto, deberá pagar el precio del mismo antes de obtener la devolución del producto principal.

8.- POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

8.1.- Ley del Consumidor: La Ley del Consumidor no contempla ninguna obligación a los proveedores respecto otorgar devoluciones de dinero o efectuar cambios de productos, salvo cuando se trate de fallas o situaciones en que proceda la garantía legal o voluntaria, según sea el caso.

8.2.- Compras realizadas por la WEB o telefónicamente: De acuerdo a la facultad que confiere el artículo 3BIS de la Ley del Consumidor, RCL no otorga el derecho de retracto o garantía de satisfacción en ni ningún tipo de compras, bajo ninguna circunstancia.

9.- VALIDEZ DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y JURISDICCIÓN

Estos Términos y Condiciones han sido protocolizados con fecha 13 de noviembre de 2015 en la **notaría de Santiago**. Aplicarán a todas las ventas efectuadas a partir de esa fecha y sólo podrán variar en virtud de otro instrumento protocolizado, para ventas posteriores a dicha protocolización.

Política de Privacidad y Seguridad

Las compras que se efectúen en RCL SUDAMERICANA S.A. (en adelante, "RCL"), a través de la web o venta telefónica, así como toda visita a la web, acto u operación realizada en RCL en forma presencial, telefónica o a través de su sitio web www.catalogovirtual.cl, estarán sujetas a la política de privacidad y seguridad prevista en este documento (en adelante, la "Política de Privacidad y Seguridad"), así como a la legislación chilena vigente, en particular a la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Para entregar datos personales, comprar, ingresar productos a servicio técnico o navegar por el sitio web de RCL es necesaria la aceptación de la Política de Privacidad y Seguridad.

1.1. Compromiso de Privacidad

RCL vela y velará siempre por guardar la completa privacidad de sus clientes y/o quienes visiten la web www.catalogovirtual.cl y no traspasará, bajo ninguna modalidad y a ninguna empresa no relacionada, datos personales de los clientes registrados por lo que asegura que éstos serán manejados en forma absolutamente confidencial, conforme lo dispone la legislación vigente y esta Política de Privacidad y Seguridad.

1.2. Aceptación

Todo quien utilice el website www.catalogovirtual.cl consiente en el tratamiento de su información, en la forma y para los fines indicados en esta Política de Privacidad y Seguridad. Usuarios, clientes y visitantes debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. Por ello, el usuario es el principal responsable de adoptar las medidas de seguridad necesarias para proteger su número de tarjeta de crédito y demás información personal que estime relevante. Para ingresar al website, se recomienda al cliente escribir directamente www.catalogovirtual.cl y no acceder a través de algún link que provenga de un correo electrónico o que nazca de otro sitio web ajeno a www.catalogovirtual.cl

1.3. Uso de información solicitada al cliente

Al registrarse como Cliente RCL, se solicita cierta información como nombre, rut, dirección electrónica, dirección física y número telefónico. Esta información es usada para contactar al cliente por materias propias de su compra como solicitar datos para validación de pago, despacho o entregar informaciones sobre productos que están en servicio técnico, por ejemplo.

Asimismo, al entregarnos sus datos personales el usuario autoriza el envío de todo tipo de información relacionada con ofertas y promociones propias de www.catalogovirtual.cl

Los clientes tienen el derecho a la información, modificación, cancelación o bloqueo de sus datos personales conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal. Este derecho podrá ser ejercido en www.catalogovirtual.cl /registro o enviando un correo electrónico a catalogovirtual@rcl.cl.

1.4. Correos electrónicos, llamadas fraudulentas o vendedores a terreno

RCL nunca requerirá por email números de tarjetas de crédito, claves secretas, o claves de usuario. Si sospecha de algún correo o llamado se recomienda ingresar a www.catalogovirtual.cl /registro y modificar los datos personales a la brevedad, como asimismo, avisar a catalogovirtual@rcl.cl.

1.5. Información de menores de edad

Es responsabilidad de los padres, tutores o guardianes legales la información que menores de edad entreguen a RCL. RCL no tiene ni tendrá ninguna responsabilidad por datos personales o informaciones entregadas por menores de edad.

1.6. Casos en que los datos personales podrán ser revelados

Además de aquellos casos expresamente previstos en la legislación vigente, RCL podrá revelar los datos personales entregados por sus clientes en los siguientes casos: (a) Si es requerida a hacerlo por mandato legal o por una orden judicial y en aquellos casos en que sea imprescindible para defender los derechos de RCL o de terceros; (b) Si el cliente consiente expresamente por escrito; y (c) Si la entrega de los datos es imprescindible para que el cliente reciba el servicio o producto que haya solicitado (por ejemplo, a la empresa de courier en el caso de despacho de productos).

1.7. Links a otros sitios

El sitio de www.catalogovirtual.cl puede contener "links" a otros sitios. RCL no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Asimismo, RCL no avala ni se responsabiliza por ninguna información, producto o servicio ofrecido en dichos sitios.

1.8. Cookies

Esta página web emplea cookies. Una cookie es un archivo de texto muy pequeño, que se puede guardar en el disco duro de un equipo para almacenar algún tipo de información sobre el cliente y que sólo podrá ser leída por el sitio web que emitió dicha cookie. En ningún caso las cookies serán archivos ejecutables por lo que no contienen virus. Las cookies empleadas NO recogen datos personales de los usuarios (nombres, apellidos, dirección, datos bancarios ni ningún otro). Cada quien puede configurar su navegador para aceptar o no, las cookies enviadas o para que el navegador avise cuando un servidor intente guardar una cookie en (LINK). Sin embargo el usuario debe tener en cuenta que esto podría provocar que no se pueda obtener todo el funcionamiento que este sitio web ofrece.

1.11. Legislación y jurisdicción

La política de seguridad y privacidad se rige por las leyes chilenas. El usuario fija su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se somete a la jurisdicción de sus tribunales de justicia.

1.12. Protocolización

Esta Política de Privacidad y Seguridad ha sido protocolizados con fecha 13 de noviembre de 2015 en la **notaría de Santiago de don Sergio Carmona Barrales**. Sólo podrá variar en virtud de otro instrumento protocolizado con posterioridad a esta fecha.