ORTOPEDIA SUIZA

ANTECEDENTES GENERALES:

Las transacciones que se efectúen a través de este sitio web, en adelante denominado también “Ortopediasuiza.cl”, se sujetan a los presentes 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 Ortopediasuiza.cl la aceptación de los Términos y Condiciones descritos a continuación.

El presente documento se considerará parte integrante de aquellos actos y contratos que se efectúen a través del sitio Ortopediasuiza.cl entre los usuarios de este e Importadora y Comercializadora Ortopedia Suiza SpA Nº 76.194.079-1, domiciliada en Av. Vicuña Mackenna Nº 7287, local 3, comuna de La Florida, Santiago.

REPRESENTANTE LEGAL:

Para todos los efectos relacionados con el presente instrumento y con el uso del sitio Ortopediasuiza.cl, la Empresa designa como su representante a doña Nelly Espinoza C. domiciliada en Av. Vicuña Mackenna Nº 7287, local 3, comuna de La Florida, Santiago.

PROMOCIONES:

Todas las promociones contenidas en Ortopediasuiza.cl permanecerán vigentes durante sus respectivos plazos de duración y mientras exista disponibilidad de stock, informando Ortopediasuiza.cl a través de este sitio el número de productos disponibles, el plazo de duración de la respectiva promoción, así como todo otro dato específico que permita a los clientes conocer las condiciones aplicables para tomar parte en la respectiva promoción.

AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE INFORMACIÓN, OFERTAS Y PROMOCIONES:

Por medio de la aceptación de los Términos y Condiciones, el cliente autoriza el envío de todo tipo de información relacionada con ofertas y promociones propias de Ortopediasuiza.cl . 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.

MEDIOS DE PAGO UTILIZADOS:

Los medios de pago que se pueden utilizar para compras en el sitio de Ortopediasuiza.cl son los siguientes:

Tarjetas Bancarias (Webpay Plus): Cualquier tarjeta de crédito o débito que sea aceptada habitualmente por el comercio. Estas tarjetas, para ser aceptadas, deben haber sido emitidas por bancos nacionales en Chile. Las tarjetas aceptadas son Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International y Magna.

Tarjetas de casas comerciales (Flow): Las tarjetas aceptadas son Cencosud, Ripley y CMR.

Pago en efectivo (Flow): Pago aceptado en sucursales Servipag.

Pago mediante transferencia bancaria: Para realizar pagos mediante transferencia bancaria, deberás depositar el monto especificado en tu orden a la cuenta bancaria detallada a continuación:

ORTOPEDIA SUIZA SPA
76.194.079-1
BANCO SANTANDER
CUENTA CORRIENTE Nº
67201558

Una vez realizado el pago, el cliente deberá enviar un correo electrónico a contacto@ortopediasuiza.cl con copia a jvila@ortopediasuiza.cl adjuntando el comprobante de pago y el número de tu orden.

El pago será validado en un plazo no mayor a 36 horas hábiles posterior al envío de tu comprobante mediante un correo electrónico de confirmación de tu orden.

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio, están sujetos al contrato existente entre el cliente y el banco emisor, sin que a Ortopediasuiza.cl le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

Cupones de descuento: Ortopediasuiza.cl puede poner a disposición de sus clientes cupones de descuento que se podrán hacer efectivos al momento de comprar en Ortopediasuiza.cl. Dichos cupones son de carácter alfanumérico y se rigen por fechas de vigencia, medio de pago, máximo de unidades, disponibilidad de stock y máximo de canjes, indicados en cada cupón.

Los cupones de descuento se deben utilizar al momento de realizar la compra y aplican sobre precios vigentes, no retroactivo, por lo que una vez usados, el descuento queda reflejado automáticamente en el precio.

Nosotros no guardaremos los datos de tu tarjeta, los cuales quedarán almacenados de forma segura en Transbank y sólo estarán asociados a tu cuenta, lo que es más seguro.

PRECIOS:

Los precios de productos exhibidos en Ortopediasuiza.cl solo tienen aplicación para las compras efectuadas en el mismo.

PROCESO DE COMPRA EN ORTOPEDIASUIZA.CL:

Si deseas realizar compras por medio de Ortopediasuiza.cl te invitamos a que sigas las instrucciones que a continuación te informamos.

En primer lugar, elige los productos que sean de tu interés y agrégalos a tu carro de compras. Una vez agregados, puedes continuar revisando los productos que desees o dirigirte a la opción disponible para iniciar el proceso de compra. Una vez que hayas elegido los productos de tu interés, ingresa tus datos para iniciar el proceso de compra, ya sea mediante la modalidad de Cliente Registrado Previamente o bajo la modalidad de Cliente No Registrado Previamente.

Una vez que hayas ingresado, deberás elegir el tipo de despacho, indicar domicilio si corresponde, y medio de pago de los productos seleccionados de acuerdo con la disponibilidad informada en el sitio web.

Completados los datos anteriores, se informará en tu pantalla el producto elegido, su precio, la fecha de entrega según el tipo de despacho seleccionado, la forma de pago y el costo total de tu orden de compra. Previo a proceder al envío de tu orden, deberás aceptar los Términos y Condiciones de este sitio haciendo click en el espacio establecido para ello. Posteriormente, recibirás un correo electrónico por medio del cual te informaremos el número de tu orden de compra y un detalle de los productos que elegiste.

Cumplido el procedimiento anterior, se realizará el cargo de la orden de compra en el medio de pago elegido, se enviará el comprobante de la orden de compra al correo electrónico que hubieres registrado, y se procederá a la entrega del producto en las condiciones contratadas.

GARANTÍA LEGAL:

En caso que un producto adquirido en Ortopediasuiza.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 3 meses siguientes a su recepción, por alguna de las siguientes alternativas:

a) Reparación gratuita del producto;

b) Reposición o cambio del producto previa restitución del mismo

c) Devolución de la cantidad pagada previa restitución del producto.

Para ejercer este derecho, el cliente deberá presentar el producto, junto con su boleta y comunicarse con Ortopediasuiza.cl través de los canales disponibles.

De acuerdo a lo previsto en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, se considerará que existe una falla o defecto:

Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes, cuando 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, cuando cualquier producto, 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, cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro del plazo de 3 meses contados desde la recepción del producto, cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine, para efectos de lo establecido en esta sección, se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que estas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de la reposición del producto, esta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

DERECHO A RETRACTO:

En Ortopediasuiza.cl, según lo impuesto por la ley del consumidor actual y manifestado por su organismo regulador que rige en todo nuestro territorio (SERNAC), adherimos al derecho de retracto en nuestras compras mediante catálogos o a distancia, siempre que el producto sea devuelto en su empaque original, sin uso, ni defectos o deterioros atribuibles al consumidor y dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción. De no cumplir con estos requisitos no se podrá ejercer este derecho, esto, por cuanto el tipo de productos comercializados requieren de medidas de higiene y cuidados específicos, por lo que nos aseguramos de que al vender uno de nuestros productos, estos cumplen con todo lo requerido a nivel sanitario y nunca hayan sido utilizado por alguna otra persona anteriormente, no obstante, nos ajustamos a todas las normas legales vigentes en términos de derechos del consumidor.

DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS:

El despacho y la entrega de los productos adquiridos en Ortopediasuiza.cl podrá ser efectuado a través de alguna de las siguientes modalidades, de acuerdo con la disponibilidad informada para cada producto:

a) Despacho a domicilio.

b) Retiro en Tienda.

a) Despacho a domicilio:

Bajo esta modalidad, el despacho de los productos será realizado en el domicilio que el cliente indique al momento del envío de su orden de compra.

Será responsabilidad del cliente la exactitud de los datos entregados en Ortopediasuiza.cl para una correcta y oportuna entrega de los productos en el domicilio que este indicare o en el lugar de despacho elegido.

El despacho de los productos será realizado en el lugar y día que el cliente hubiere elegido, de acuerdo a la disponibilidad informada al momento del envío de la orden de compra del respectivo producto. Si la orden de compra incluye más de un producto, estos podrían llegar en despachos separados.

Una vez que el producto sea entregado, deberás firmar la guía de despacho correspondiente, revisando que el producto se encuentra en buen estado. La recepción del producto debe realizarse por una persona mayor de edad, quien deberá firmar y escribir su nombre y Rut en la guía de despacho para acreditar la recepción del producto.

En caso que el producto sea recibido por un tercero distinto del titular de la orden de compra (familiares, asesora del hogar, conserjes, mayordomo, etc.), este tercero deberá firmar y escribir su nombre y Rut en la guía de despacho para acreditar la recepción del producto.

En caso que no estés conforme con el producto recibido, rechaza el producto en el momento de la entrega, indicando las razones de tu disconformidad y tu nombre y Rut en la guía de despacho.

Consideraciones especiales en cuanto al despacho a domicilio.

La fecha de entrega elegida es aproximada y cumple con el objetivo de servicio del operador logístico solicitado por el cliente y sus tiempos de entrega declarados (que se actualizan constantemente), por lo tanto si hubiese un atraso, el cliente acepta que este corresponde a un proceso externo a Ortopediasuiza.cl en el cual no posee injerencia. Si el cliente desea conocer mas sobre el estado de su pedido por despacho puede consultar el código de seguimiento proporcionado a partir de un correo electrónico que llega automáticamente una vez que su compra haya sido procesada y lista para el envío.

Es importante aclarar que Ortopediasuiza.cl puede escalar este retraso a la empresa de courrier elegido a partir de un reclamo formal levantado en sus sitios web, por lo tanto si el cliente necesita ayuda al respecto debe comunicarse con Ortopediasuiza.cl a través de correo electrónico contacto@ortopediasuiza.cl o chat en el sitio.

El servicio de despacho no considera el armado o instalación de productos.

El personal de despacho tiene prohibido recibir propinas, así como también solicitar implementos para realizar el despacho del producto.

b) Retiro en locales de Ortopedia Suiza:

Este servicio de Retiro en Ortopediasuiza.cl no tiene costo para el cliente.

Una vez que el cliente agregue el producto que desea adquirir a la bolsa de compras, deberá seleccionar el método de despacho “Retiro en Tienda”, según la disponibilidad indicada para el producto respectivo. Adicionalmente, el cliente, durante el proceso de compra, podrá autorizar a un tercero para efectuar el retiro del producto, debiendo indicar los datos de dicha persona (nombre completo, Rut, número de teléfono y correo electrónico).

Posteriormente, el cliente deberá continuar con el proceso de compra. Una vez enviada la orden de compra, el cliente recibirá un correo electrónico que acusará recibo de su solicitud y contendrá toda la información de su compra. Luego, una vez constatados los procedimientos de seguridad para la verificación de la compra (el medio de pago utilizado y la confirmación de los datos personales suministrados por el cliente) el cliente recibirá un correo que le indicará que su producto está listo para ser retirado.

En caso que el procedimiento de seguridad de la transacción no fuese exitosamente verificado, se enviará correo electrónico al cliente informando esta situación y se procederá a tomar contacto telefónico con él.

Para efectuar el retiro del producto, el cliente (o el tercero designado por éste) deberá presentarse con su cédula de identidad u orden de compra en el teléfono en el punto de retiro, dentro del horario de Lunes a Viernes 09:00 a 19:00 hrs en días hábiles, incluyendo Sábados y Domingos en caso de tiendas ubicadas en centros comerciales (MALL APUMANQUE y PASEO QUILÍN) en el punto de retiro de su compra elegido.

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

La obligación de Ortopediasuiza.cl de entregar el producto se entenderá concluida al momento que el producto sea retirado por el cliente o por el tercero que el cliente hubiere elegido e informado a Ortopediasuiza.cl.

El cliente (o el tercero designado por este) tendrá un plazo de 15 días corridos, a contar de la fecha en que reciba el correo que indica que el producto está listo para ser retirado, para efectuar el retiro desde el local. Si transcurrido dicho plazo, el cliente o el tercero, según corresponda, no realiza el retiro del producto, la solicitud de compra será anulada, recibiendo el cliente un correo electrónico informando de la anulación.

- **Gastos de retiro de productos (Aplicable a despacho a domicilio y retiro en locales Ortopedia Suiza):**

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

- **Tamaños y costos del despacho a domicilio:**

Los costos de envío dependerán del tamaño del producto, región, ciudad o 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.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS:

Política de privacidad:

Podremos solicitar a los usuarios o clientes información relativa a su nombre, dirección electrónica, número telefónico. Te aseguramos que estos datos no serán manejados por ninguna empresa que no pertenezca al grupo de empresas Ortopedia Suiza y serán tratados de manera confidencial, conforme a lo establecido por la legislación vigente y exclusivamente utilizados para procesar la compra, el despacho y, en su caso, para el envío de publicidad sobre ofertas y promociones.

El cliente inscrito en Ortopediasuiza.cl tendrá derecho a requerir información de sus datos personales registrados y disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de estos datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la Ley N° 19.628. Para ejercer estos derechos, el cliente podrá llamar al número de teléfono disponible en www.ortopediasuiza.cl en horario hábil o enviar un correo electrónico a contacto@ortopediasuiza.cl.

SITIO WEB ORTOPEDIASUIZA.CL

Ortopediasuiza.cl se reserva el derecho a modificar cualquier dato o información contenida en www.ortopediasuiza.cl, así como a suspender su funcionamiento de manera total o parcial.

Cualquier modificación de la información contenida en este sitio web, así como la eventual suspensión de su funcionamiento, no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores.

Vigencia de Términos y Condiciones.

Los Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha 2 de Octubre del año 2021 y seguirán vigentes mientras no sean modificados por otro instrumento que será debidamente informado en Ortopediasuiza.cl y disponible para su descarga y almacenamiento en este medio.

Cualquier modificación a los términos y condiciones no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores.