

## **TERMINOS Y CONDICIONES DE VENTA TIENDA VIRTUAL WWW.ACERSTORE.CL**

Todos los usuarios de este sitio web aceptan que su acceso y uso se rige por los términos y condiciones descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en Chile, aceptando por lo tanto dichos términos y condiciones.

Estos términos y condiciones podrán variar en cualquier momento, reflejándose dichos cambios periódicamente en la presente página de Términos y Condiciones de nuestro sitio web.

El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales, conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de la Vida Privada y a la Ley N.19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Es requisito necesario para la compra de productos y servicios en el sitio web de NetNow, la aceptación de los Términos y Condiciones.

1. Registro de Cliente, Contraseña y Datos del Cliente
2. Políticas de Compra
3. Precios
4. Ofertas y Promociones
5. Métodos de Pago
6. Despacho y Entrega de productos
7. Política de Devolución
8. Política de Derecho a Retracto
9. Garantía
10. Políticas de Seguridad
11. Validez y Vigencia de los Términos y Condiciones

### **1. REGISTRO DE CLIENTE, CONTRASEÑA Y DATOS DEL CLIENTE**

#### **1.1 Registro:**

Será requisito necesario para la adquisición de productos y servicios en este sitio, la aceptación de los presentes Términos y Condiciones y el registro por parte del usuario, quien deberá proporcionar al menos su nombre, cédula de identidad o R.U.T y su dirección particular o comercial según se trata de una persona natural o jurídica, más definición por parte del cliente de una clave de acceso. Se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el sólo hecho del registro, el que se llevará a cabo completando y suscribiendo el formulario que, para tales efectos, contiene este sitio y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente mediante un clic en el elemento respectivo.

## **1.2 Contraseña:**

El usuario dispondrá, una vez registrado, de un nombre de usuario y contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado y confidencial. El resguardo y administración de la contraseña será de exclusiva responsabilidad de cada cliente. La entrega o utilización de esta clave secreta por terceras personas deja a NetNow exento de responsabilidad. En caso de extravío, mal uso, hurto, robo de la contraseña o cualquier otra eventualidad de ésta índole, recaerá en cada cliente la obligación de realizar el cambio inmediatamente en [www.acerstore.cl](http://www.acerstore.cl).

## **2. POLÍTICAS DE COMPRA**

Cada vez que realices tu compra, ésta es validada para efectos de medios de pago y datos personales. Una vez que este proceso haya concluido satisfactoriamente, [acerstore.cl](http://acerstore.cl) procederá a preparar y despachar tu pedido. Una vez que [netnow.cl](http://netnow.cl) te reconozca como cliente registrado, aparecerá la Orden de Compra, donde se hará un resumen de los productos que hayas agregado a la Bolsa de Compras. Esta orden de compra no representará ninguna obligación para [acerstore.cl](http://acerstore.cl) hasta que haya sido aceptada.

### **2.1 Recibo y Revisión de Compra:**

Una vez recibido el producto éste debe revisarse minuciosamente de manera de constatar que coincide con las especificaciones ofrecidas así como su perfecto estado. Si al momento de recibir su compra, el embalaje o el producto se encuentra en mal estado, este no deberá ser recepcionado por el cliente; deberá indicarse el correspondiente rechazo y sus causas en la guía de despacho respectiva. No recepciones el producto y firma la guía de despacho anotando "rechazado" junto con tus datos. Posteriormente comunícate con call center de [netnow.cl](http://netnow.cl) al 600 361 0255 de manera que podamos dar solución a tu problema en forma oportuna.

La factura o boleta de venta de los pedidos efectuados a través de este medio irán junto al pedido u orden de compra efectuada. Si una vez revisado el pedido, éste cumple tus expectativas, te solicitamos firmar la guía de despacho colocando nombre, cédula de identidad y firmarlo. Con esto se estará validando la entrega conforme del pedido.

Se deja establecido de anticipadamente que la solicitud de compra hecha por los clientes no es un compromiso de compra sino sólo una orden de compra, que dependerá para su ejecución de /del stock disponible en esos momentos.

## **3. PRECIOS**

Los precios de los productos, las promociones asociadas a ellos y los servicios disponibles en este sitio, sólo tendrán vigencia y aplicación en éste canal y no serán aplicables a otros canales

de venta utilizados por NetNow, ya sean propios o de terceros, tales como tiendas físicas, catálogos u otros.

## **4. OFERTAS Y PROMOCIONES**

### **4.1 Ofertas:**

Netnow podrá modificar las informaciones dadas en el sitio web [www.acerstore.cl](http://www.acerstore.cl), incluyendo las referidas a productos, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso. Esto sin perjuicio de ofertas que se hayan ofrecido un plazo y/o stock determinado, en cuyo caso NetNow cumplirá con las condiciones ofrecidas.

### **4.2 Promociones:**

Las promociones no podrán ser adquiridas unitariamente o sin ir acompañadas en una misma orden por el producto que se está promocionando. Las promociones serán despachadas en forma conjunta y a la misma dirección del producto principal que está en promoción y se deberá cancelar los costos de despacho que corresponda según la ubicación geográfica.

## **5. MÉTODOS DE PAGO**

Los productos y servicios ofrecidos, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares, solo pueden ser pagados con tarjetas bancarias Visa, Mastercard y Diners Club International emitidas en Chile o en el extranjero. Las tarjetas emitidas en el extranjero, no admiten la modalidad de pago en cuotas.

El uso de las tarjetas singularizadas precedentemente, se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso.

Las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio, todos los aspectos relativos a ésta, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos u otros, se regirán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de manera tal que NetNow carece de responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados.

### **5.1 Bonos de Descuento:**

Los bonos de descuento deben ser utilizados antes de su fecha de expiración.

Los bonos sólo pueden ser utilizados en la tienda on-line de [acerstore.cl](http://acerstore.cl), y no son válidos para compras realizadas en otros lugares.

Los bonos sólo podrán ser utilizados respetando sus condiciones específicas y para compras superiores a un mínimo de \$150.000 antes de añadir los costos de envío. Este valor puede cambiar sin previo aviso.

No es posible utilizar más de un bono para cada compra. Los bonos no pueden ser canjeados por dinero en efectivo. La diferencia entre el precio de la compra y el valor del bono deberá ser pagada mediante alguno de los medios de pago válidos.

Acerstore.cl no garantiza, expresa o implícitamente, la correcta operación del sistema de bonos.

En el caso de fallar la utilización de un bono, sólo se puede garantizar la reposición de éste en igualdad de condiciones, y acerstore.cl no se responsabilizará por las consecuencias de no haber realizado la compra.

## **6. DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS**

Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario y disponibles en el sitio.

La información de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. Un teléfono de contacto de red fija debe ser entregado obligatoriamente por el cliente al llenar el formulario con sus datos de despacho. Los plazos elegidos para el despacho y entrega, se cuentan desde que NetNow ha validado la orden de compra y el medio de pago utilizado.

### **6.1 Método y Tiempos de Despacho:**

Cada vez que compres un producto a través de nuestra Tienda Virtual [www.acerstore.cl](http://www.acerstore.cl) podrás fácilmente coordinar el despacho de tu producto. Los costos de envío van a depender del peso del producto y lugar de destino.

### **6.2 Plazos de Entrega:**

Los plazos de entrega comienzan desde el momento en que es validado el medio de pago y el stock del producto, y el tiempo que tarde tu compra desde que es efectuada hasta que llega a la dirección señalada por ti, dependerá de la localización en que te encuentres con un máximo de hasta 5 días hábiles. Del mismo modo, las tarifas son variables dependiendo del peso del producto y el lugar del envío.

### 6.3 Región Metropolitana:

Fecha compra	Hora compra	Fecha de envío	Rango horario de entrega	Condiciones
HOY	Hasta las 19:00	Desde el próximo día posterior a la compra. No aplica para día domingo.	09:00 - 21:00	Confirmación de compra y stock antes de las 19:00 hrs. del día en que se realiza la compra.

### 6.4 Regiones:

Fecha compra	Hora compra	Fecha de envío	Rango horario de entrega	Condiciones
HOY	Hasta las 19:00	Desde el próximo día posterior a la compra. No aplica para día domingo.	09:00 - 21:00	Confirmación de compra y stock antes de las 19:00 hrs. del día en que se realiza la compra.

### 6.5 Debes considerar:

Los despachos se realizan de lunes a viernes de acuerdo a la disponibilidad indicada en la ficha anterior.

Los despachos son realizados sólo en Chile continental. Excluye Chile insular y zonas aisladas. El operador correspondiente será el encargado de entregar el pedido. Si el lugar no se encontrase con moradores, el operador concurrirá una segunda vez, sin que ello implique un costo adicional para el cliente. Si en el tercer intento no se logra concretar el pedido, éste será retornado al centro de distribución de NETNOW. En tal caso, el usuario deberá contactarse con un representante para coordinar una nueva entrega, asumiendo los nuevos costos asociados al envío.

## 7. POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS

### 7.1 Definición:

Se define como Devolución de producto a la posibilidad del comprador de devolver lo comprado en el plazo máximo de 10 (diez) días, a contar de la fecha de emisión de la boleta o factura de compra.

### 7.2 Causales para devolución:

- a) Que la compra por algún motivo se haya duplicado.
- b) Que la compra haya sido anulada.
- c) Que el producto no corresponda exactamente a lo comprado por el cliente.

### **7.3 Condiciones para devolver un producto o compra:**

En caso de que el cliente quisiera devolver un producto adquirido en [www.acerstore.cl](http://www.acerstore.cl), deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contar con toda la documentación de compra del equipo y ser el titular que realizó la compra.
- b) El producto debe estar en perfectas condiciones, sin muestras de uso o desgaste por uso, con sus sellos originales de fábrica, tanto en el embalaje como en el producto.
- c) Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección, esto incluye no dañar, escribir ni rayar el producto ni su embalaje.
- d) No pegar etiquetas propias o de transporte sobre el producto o su embalaje.

### **7.4 No se aceptan devoluciones de productos adquiridos bajo las siguientes condiciones:**

- a) Que hayan sido adquiridos en liquidación de inventario.
- b) Que hayan sido adquiridos de segunda selección.
- c) Que hayan sido vendidos expresamente sin derecho a devolución.

### **7.5 Proceso de solicitud de Devolución de productos:**

Para poder realizar la devolución del producto comprado en [www.acerstore.cl](http://www.acerstore.cl) tendrás dos opciones:

#### **1. Mediante Sitio Web**

El cliente deberá ingresar a su cuenta en [www.acerstore.cl](http://www.acerstore.cl) con su correo electrónico y clave. Luego en la sección "Tus compras" debe seleccionar la orden de compra que va a devolver y presionar botón "Devolver compra". Esto lo llevará a un formulario que debe llenar con el motivo de la devolución.

#### **2. Mediante Callcenter**

El cliente deberá contactar a nuestro Call Center de Ventas, al fono 600 361 0255 o al mail [contacto@netnow.cl](mailto:contacto@netnow.cl) y entregar toda la información correspondiente y motivo de la devolución.

NetNow podrá tomarse un plazo de hasta 48 horas para responder a esta solicitud de devolución, una vez aprobada, el cliente deberá enviar a su costo el producto adquirido que desea devolver a Av. Las Torres 1278, Huechuraba.

Si la devolución cumple con las condiciones mencionadas anteriormente, se procederá con la anulación de la compra y la restitución del dinero, o bien la anulación o reverse del cargo en caso de que el cliente haya utilizado la tarjeta de crédito como forma de pago. En el caso de que

proceda la devolución del dinero, Netnow devolverá el dinero al cliente en un plazo de hasta 10 días hábiles.

Las devoluciones y reembolsos se realizan de acuerdo a los términos y condiciones de este sitio.

## **8. POLÍTICA DE DERECHO A RETRACTO**

Netnow Tecnología y Computación SA, otorga al cliente derecho de retracto o garantía de satisfacción por un plazo máximo 24 horas (1 día) desde que se efectuó la compra por parte del cliente. De acuerdo a la facultad que confiere el artículo 3BIS de la Ley del Consumidor, Netnow Tecnología y Computación SA, no otorga el derecho de retracto o garantía de satisfacción en ningún tipo de compras una vez transcurridas 24 horas desde que se efectuó la compra por parte del cliente.

El cliente podrá retractarse de su compra ingresando a su cuenta de usuario que le permitirá el acceso personalizado y confidencial a su información de compras. En caso que no fuera posible efectuar la anulación de esta forma, el cliente podrá contactar a nuestro Call Center de Ventas, al fono 600 361 0255 y proporcionar toda la información correspondiente para que Netnow ejecute dicha anulación.

## **9. GARANTÍA LEGAL**

### **9.1 Garantía de Productos Nuevos:**

Todo producto nuevo cuenta con una Garantía Legal (3 primeros meses desde efectuada la compra). Podrán ofrecerse productos que cuenten con una garantía superior a 3 meses, debiendo este plazo mayor estar descrito en las especificaciones del producto. En caso de omisión de la garantía en las especificaciones del producto, se entenderá que al producto le corresponde la garantía legal (3 meses).

9.2 En caso de existir una falla en el producto comprado en nuestra Tienda Virtual Acerstore.cl y se quiera hacer uso de la Garantía Legal, el cliente tendrá derecho a optar, dentro de los 3 meses siguientes a su recepción, por una de las siguientes alternativas:

- a) Reparación del producto
- b) Reposición o cambio del producto
- c) Devolución del monto pagado

### **9.3 Procedimiento para hacer efectiva la garantía legal:**

Para hacer uso de esta garantía, el cliente deberá presentar el producto, junto con cualquier documento que acredite la compra, en nuestra casa Matriz ubicada en Avenida Las Torres 1278, comuna de Huechuraba.

Al hacer efectiva la garantía el producto será revisado por nuestro Servicio Técnico para certificar que la falla o defecto está cubierta por la garantía legal según lo establece la ley de protección al consumidor.

El derecho a optar por la reparación, reposición o la devolución del monto pagado, procederá igualmente en caso que luego de haberse hecho efectiva y prestado el servicio técnico, subsistiere la deficiencia o surgiere una distinta dentro de los plazos de la garantía legal.

#### **9.4 Plazos:**

Los plazos de la Garantía Legal comienzan desde la fecha en que es efectuada la compra del producto. En caso de reparación o reemplazo del equipo, se mantiene el plazo de garantía original a partir de la fecha de compra.

## **10. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD**

Podremos solicitar a los usuarios o clientes información como su nombre, dirección de correo electrónico, número telefónico, entre otros antecedentes personales. Aseguramos que estos datos no serán manejados por ningún tercero 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 nuestra Tienda Virtual Acerstore.cl podrá hacer uso de su derecho de rectificación o modificación, cancelación, eliminación y bloqueo de sus datos personales cuando lo estime conveniente, en conformidad a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Para ejercer estos derechos, el cliente deberá comunicarse con nuestro Centro de Atención al teléfono 600 361 0255 o enviar un correo electrónico a [contacto@netnow.cl](mailto:contacto@netnow.cl).

Nuestra Tienda Virtual Netnow.cl utiliza el certificado SSL entregado por VeriSign Secured, el cual permite cifrar con total seguridad y privacidad tus datos, esto significa que toda información personal no podrá ser leída ni capturada por terceros.

## **11. VALIDEZ Y VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Estos Términos y Condiciones han sido modificados por efectos de protocolo con fecha 5 de Octubre de 2018 en la notaría de Santiago de Don **FELIX JARA CADOT**. Estos aplicarán para todas las ventas que se efectúen a partir de esa fecha.

Estos Términos y Condiciones podrán variar en cualquier momento, reflejándose dichos cambios periódicamente en la presente página de Términos y Condiciones de nuestro sitio web.