

Términos y Condiciones

1.- Antecedentes Generales

Las compras que se efectúen en Best Zone S.P.A (en adelante, “Best Zone”), a través del sitio www.bestzone.cl, están sujetas a 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 Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Es requisito para comprar en Best Zone la aceptación de los Términos y Condiciones al momento de realizar alguna transacción, compra o contrato de todos los productos o servicios ofrecidos por Best Zone.

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 entre usuarios de este sitio y Best Zone.

2.- Registro Cliente, Contraseña y Datos del Cliente

Todos los usuarios podrán registrar una contraseña si desean acceder a promociones especiales o efectuar pagos en este sitio. Para llevar a cabo el proceso deberán completar el formulario de registro que se encuentra en el sitio y enviarlo a Best Zone, digitando un “click” en el campo respectivo. El registro de una contraseña no es indispensable para realizar compras en este sitio, pero permite un acceso personalizado, confidencial y seguro. Será de responsabilidad del usuario mantener segura la clave secreta registrada en este sitio web y cuidar el acceso a su computador o equipo móvil. Si quisieran cambiar la clave, deberán seguir el procedimiento definido en el sitio.

Completando el registro y validando la primera compra, el cliente pasará a ser un “Cliente Best Zone” y podrá acceder a los beneficios que eventualmente puedan ofrecerse a los Clientes Best Zone, los que serán oportuna y claramente informados.

Los datos proporcionados por el cliente al momento del registro serán considerados como fidedignos y será de responsabilidad del cliente mantenerlos actualizados o falsos. Éstos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para procesar la compra y el despacho.

3.- Políticas de compra

A través del sitio www.bestzone.cl se realizará oferta de bienes. Que podrán ser aceptadas a través de la aceptación por vía electrónica, utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la validación que efectuará Best Zone. Esta validación se realizará en las oficinas de BestZone y, de ser necesario, a través de una comunicación telefónica con el cliente o a través del medio que Best Zone

disponga en el futuro. En consecuencia, dicha validación es un requisito para la formación del consentimiento de toda Compra.

Para validar la transacción, la empresa Best Zone deberá verificar:

3.1.- Existencia, al momento de aceptar la oferta, de los artículos en stock o de eventuales sustitutos, que en cuyo caso serán puestos a disposición del usuario, pudiendo éste aceptarlos o no.

3.2.- Que el medio de pago ofrecido por el usuario es válido y aceptado.

3.3.- Que los registros de datos proporcionados por el cliente en el sitio concuerdan con los entregados al momento de efectuar su aceptación de oferta.

El consentimiento se entenderá como firmado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida.

Como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, Best Zone podrá dejar sin efecto la compra en los siguientes casos:

- a) cuando producto del proceso de validación resulte que uno o más de los datos suministrados por el cliente son erróneos, incompletos o no coinciden con los registros informados por el cliente previamente
- b) cuando no se hubiere podido contactar al cliente dentro de las 72 horas siguientes a la compra. Las transacciones realizadas están sujetas a una validación adicional efectuada por un tercero que podría sumar hasta 48 horas hábiles al proceso habitual de validación.

4.- Precios en el Sitio

Los precios de los productos disponibles en este sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste. La empresa podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, respetando las compras que han sido aceptadas hasta dicho momento.

5.- Ofertas

Best Zone podrá modificar las informaciones dadas en el sitio web www.bestzone.cl, incluyendo las referidas a productos, precios, disponibilidad de stock y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.

6.- Formas de Pago

Las compras en este sitio, admiten los siguientes medios de pagos:

6.1.- Tarjetas de crédito bancarias emitidas en Chile que se encuentren afiliadas al sistema Transbank. No se admiten compras con tarjetas internacionales a través del sitio web www.bestzone.cl

6.2.- Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con Best Zone. El pago con tarjeta de débito se realizará a través de WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

6.3.- Otros medios de pago que eventualmente puedan ser aceptados en el futuro, de lo cual se informará oportunamente en la web.

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

7.- Compra online con retiro en bodega y punto de entrega amigo

Si el consumidor optara por comprar en nuestro sitio, y posteriormente retirar en nuestra bodega o punto de entrega amigo, el retiro deberá ser efectuado en los horarios y días en que las tiendas estén abiertas. Se dispondrá de un plazo máximo de 5 días hábiles para realizar el retiro de la compra en la opción seleccionada de retiro. En el caso de no retirar durante el plazo establecido, procederemos a anular la transacción y a reembolsar el monto pagado. Cualquier consulta puede ser efectuada a servicioalcliente@bestzone.cl

8.- Los productos adquiridos a través del sitio quedarán sujetos a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario y disponibles en el sitio. La información de la dirección de envío es de exclusiva responsabilidad el usuario.

8.1.- Revisión por parte del cliente, el cliente es responsable por los daños ocasionados al producto una vez entregado. Para tales efectos, en la bodega y en los puntos de entrega, el cliente deberá revisar y retirar conforme su producto y ejercer el deber de informarse que le impone el artículo 3 letra b) de la Ley del Consumidor. 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. Best Zone no se hará responsable por daños de productos recibidos conforme por el cliente o quien reciba el producto en la dirección señalada al momento de la compra, con o sin autorización del cliente. Es responsabilidad de cada cliente asegurarse del buen estado de los productos recibidos a través de este medio.

9.- Garantías Legales

Todo producto nuevo que este defectuoso, le falten piezas o partes, no tuvieran las características técnicas informadas, o presenten fallas dentro de los primeros tres meses después de la venta está protegido por las garantías de la Ley del Consumidor. En dichos casos, el cliente puede elegir entre 3 alternativas: reparación gratuita, cambio del producto o devolución del dinero, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Los gastos o costos de despacho en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía será de su propio cargo.

Para hacer efectiva la garantía, los clientes pueden entregar el producto en la bodega de Best Zone o seguir el proceso a distancia. Ver “Política de cambios y devoluciones”.

Se considerará que hay una falla o defecto:

9.1.- Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplen las especificaciones correspondientes;

9.2.- Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no corresponden a las especificaciones que ostentan o las mencionadas del rotulado;

9.3.- Si cualquier producto, tuviera defectos o vicios que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

10.- Derecho de retracto

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en Best Zone. Sin embargo, gozará de las garantías legales. Para ejercer este derecho, el consumidor tiene hasta 10 días después de la fecha de recepción de sus productos y es necesario que sus artículos que desee devolver se encuentren con su embalaje original cerrado, no tenga uso, con todos sus accesorios y piezas, etiquetado original, manuales y folletos. El cliente deberá acercarse a la bodega de Best Zone o hacer envío de los productos a las bodegas de Best Zone. Los gastos de envío en que incurra el cliente será cargo del cliente.

11.- Entrada en vigencia modificación y período de vigencia de las bases de datos

La presente política aplicará a partir del día 4 de Agosto de 2019 y La información suministrada por los grupos de interés permanecerá almacenada hasta por el término de cinco (5) años contados a partir de la fecha del último Tratamiento, para permitirnos el cumplimiento de las obligaciones legales y/o contractuales a su cargo especialmente en materia contable, fiscal y tributaria. Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de Best Zone.

Última actualización de estos términos y condiciones: 4 de Agosto de 2019