

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. APECTOS GENERALES

Junto con darte la bienvenida, te informamos que el presente documento contiene los términos y condiciones de acceso y uso de nuestro sitio web www.agricolavillarrica.cl, los que, valga la redundancia, junto con la legislación legal vigente en nuestro país Chile, regirán el acceso y uso de nuestra página web por todo usuario o consumidor que acceda a ella. Por consiguiente, todas las visitas, transacciones y contratos que realice el usuario o consumidor, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por la legislación nacional vigente y por las reglas que aquí se indican.

Te recomendamos revisar esta sección periódicamente a fin de que puedas mantenerte informado de los eventuales ajustes que los Términos y Condiciones pudiesen experimentar.

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y a todos los servicios que contrates con AGRÍCOLA VILLARRICA Ltda. mediante cualquiera de los sistemas de comercialización de este sitio web o formas análogas de contratación electrónica. Esos contratos, el uso de este sitio web y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile, por lo que gozarás de todos los derechos que te reconoce la ley chilena y, además, de los que te otorgan estos Términos y Condiciones.

Con todo, la sola visita de este sitio no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos tu voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

AGRÍCOLA VILLARRICA Ltda. aplicará todos los beneficios y garantías que la Ley de Protección de Derechos al Consumidor establece para las transacciones que se efectúen por intermedio de este sitio web.

El usuario declara que los antecedentes o datos de carácter personal que se proporcionan a www.agricolavillarrica.cl son y serán sustancialmente los datos correctos y verídicos, siendo de su exclusiva responsabilidad comunicar cualquier modificación de los mismos. En caso de consultas, contactarse al teléfono 452-422292 o los correos electrónicos ventainternet@huifquenco.cl o soporte@agricolavillarrica.cl.

2. REGISTRO DE USUARIO Y CLAVE SECRETA

Será requisito necesario para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en este sitio, la aceptación de las presentes condiciones.

Sin perjuicio de lo anterior, no será obligatorio el registro por parte del usuario mediante la creación de una cuenta, pero en caso de desear registrarse creando una cuenta que le facilite con posterioridad su proceso de compra, debe proceder a la creación de una clave de acceso.

El registro de cada usuario en www.agricolavillarrica.cl será gratuito, automático y se verificará completando y suscribiendo el formulario que dispone el sitio web en la sección “REGISTRO” y su posterior envío.

Para ello deberás hacer click en la figura ubicada al lado izquierdo del carro de compras en la parte superior izquierda del sitio web. Ahí encontrarás la opción de “Registro”.

El usuario dispondrá, una vez registrado, de una contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro a nuestro sitio haciendo click en la figura ubicada al lado izquierdo del carro de compras en la parte superior izquierda del sitio web, opción “Ingresar”.

Dicha clave de acceso podrá ser modificada con posterioridad, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en la sección “¿Has olvidado tu contraseña?” Ubicada debajo de las casillas dispuestas para el ingreso a su cuenta en caso de requerir modificarla por olvido de la misma.

El usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web. Dicha clave es de uso estrictamente personal y su entrega a terceros es de exclusiva responsabilidad del usuario.

3. CÓMO ADQUIRIR PRODUCTOS

Para adquirir cualquiera de los productos de nuestro sitio, deberás seguir los pasos que se indican a continuación, digitando en cada opción elegida un “click” sobre cada una de ellas:

- i) Navega por nuestra página en la sección “Tienda” en la parte superior. También puedes buscar directamente los productos de tu interés pulsando sobre la lupa en la parte superior izquierda de la página y escribir el nombre o marca del producto que buscas.
- ii) Selecciona los productos que sean de tu interés y pulsa la opción “Añadir al carrito”. Una vez que tu producto esté en el carrito de compras, podrás añadir más unidades del mismo

si así lo deseas pulsando bajo el ítem "Cantidad" el signo + (más) o bien disminuir la cantidad de los mismos pulsando el signo – (menos).

iii) Luego de ello, selecciona el destino de envío. Los precios son aplicables para la ciudad de entrega o de despacho. Si una vez ingresado un producto a tu carro de compras, cambias posteriormente tu dirección de entrega o de despacho (a una ciudad o zona diferente), se aplicará el valor de envío correspondiente a dicha nueva zona o ciudad.

iv) Una vez que tengas todos los productos que deseas adquirir y el número de unidades que deseas de cada uno en el carrito de compras debes pulsar el botón "Finalizar Compra". El sitio te pedirá para poder concretar la compra, el ingreso de tu mail y clave de acceso a tu cuenta pulsando la opción "¿Ya eres cliente, haz click aquí para acceder" o bien, si no estás registrado o no deseas registrarte, deberás completar el formulario con los datos de facturación solicitados.

v) En esta sección podrás cambiar de lugar de envío, agregar notas con instrucciones de envío y revisar el resumen de tu compra con todos los detalles del producto, su precio, el costo de envío.

vi) Luego, deberás proceder a efectuar el pago de tu orden, mediante transferencia bancaria o mediante Webpay Plus conforme se indicará en sección a continuación.

vii) Una vez que hayas optado por método de pago, deberás pulsar la opción "Realizar pedido" y dependiendo del método de pago elegido continuará tu proceso de compra de acuerdo a lo que se indica en el acápite N°4 del presente documento. (Ver "Medios de Pago")

viii) Tu orden pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de tu seguridad, así como de la disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago seleccionado. Cumplida exitosamente la condición anterior, se efectuará el cargo en el medio de pago, se te enviará el comprobante de compra con la respectiva boleta o factura en formato electrónico y se te despachará el producto, de acuerdo al método de envío que hayas seleccionado, de entre los que se encuentren disponibles en el sitio. (Ver "Despacho de Productos y Condiciones de Entrega").

4. MEDIOS DE PAGO

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios o convenios con alguna entidad bancaria, sólo pueden ser pagados mediante:

- Transbank Webpay Plus: Aquí podrás pagar mediante Tarjeta de Crédito emitida en Chile (Visa, Mastercard, American Express o Diners Club), tarjeta de débito y prepago.
- Transferencia electrónica. En este caso, su compra no quedará confirmada hasta recibir la correspondiente transferencia bancaria a la cuenta indicada en las instrucciones, individualizando la transferencia con el ID de pedido que se desplegará.

5. VALIDACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

Al ser efectuada una o más compras, éstas quedarán sujetas a que se valide la transacción. En consecuencia, para la formación del consentimiento en toda transacción que se efectúe en este sitio será requisito la confirmación, validación y verificación por parte de agricolavillarrica.cl o de otras empresas ofertantes en el sitio web.

Para validar la transacción se verificará lo siguiente:

- i. Stock disponible de los productos o servicios ofrecidos al momento en que se acepta la compra;
- ii. Validación del medio de pago elegido por el usuario;
- iii Validación de los datos registrados por el usuario. Estos deberán coincidir con los ingresados por él en el sitio web al momento de registrarse o al momento de haber aceptado la oferta. Una vez validada la transacción se contactará al usuario vía correo electrónico, a la dirección de e-mail ingresada por éste al momento de registrar sus datos personales en el sitio web.

El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía la confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida, que será siempre Calle Aviador Acevedo N°801, Villarrica, Región de la Araucanía.

Todo lo anterior aplica igualmente en caso de que se trate de ofertas de productos.

6. DESPACHOS DE PRODUCTOS Y CONDICIONES DE ENTREGA

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

Podrás elegir las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos de entre las que se encuentren informadas en el sitio, siempre de acuerdo a su disponibilidad para el sector que requieras, ya que existen localidades donde es posible que no dispongamos de sistemas de despacho.

Al indicar los datos de tu orden de despacho, recuerda revisar los antecedentes de tu compra: nombre, dirección, teléfonos de contacto. Esta información es fundamental para

una correcta y oportuna entrega de tus productos en el lugar indicado para la entrega. El correcto ingreso de la información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario.

Si compras más de un producto, es posible que puedan ser despachados en fechas y/o camiones diferentes generando pagos diferenciados debido al origen de entrega de cada producto, en consecuencia, por los productos almacenados en lugares diferentes se emitirán órdenes de despacho separadas.

Los montos asignados a cada despacho son informados antes y durante el proceso de compra y una vez aceptados son incluidos dentro de la misma orden o solicitud de compra. Recuerda que es muy importante que, antes de realizar la compra, verifiques las dimensiones del producto y las dimensiones físicas del lugar donde lo instalarás, evitando con esto problemas al momento de la entrega.

Tus productos podrán ser despachados de lunes a viernes entre 08:30 y 17:30 horas y días sábado entre 09:00 y 13:30 horas, y de acuerdo a las condiciones pactadas al momento de la compra, siempre sujeto a la disponibilidad de la empresa de transporte que se encargue de dicho despacho.

Verifica que el producto corresponda a lo que compraste y que se encuentra en perfectas condiciones, antes de firmar la guía de despacho y aceptarla.

Debes tener presente que el despacho no considera el armado o instalación de productos, ni el uso de elementos para levantar o ingresar los productos a pisos superiores en caso de que vivas en un edificio o casa de más de un piso. El personal de transporte no está autorizado ni capacitado para instalar, armar, intervenir o alterar los productos en el domicilio.

El producto debe ser recibido por un mayor de edad, quien deberá firmar y escribir su nombre y RUT en la guía de despacho para acreditar la recepción.

Si no estás conforme con el producto al momento de la entrega, recházalo y regístralo, anotando en la guía de despacho o documento de entrega el motivo del rechazo junto con tu nombre y RUT. En este caso el transportista se llevará el producto para realizar el respectivo cambio en caso de que sea procedente.

Comunícate con nosotros con la finalidad de respaldar esta información escribiéndonos a soporte@agricolavillarrica.cl

Recuerda que el lugar físico donde se realiza la entrega del despacho debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso.

El despacho de productos en pisos superiores se sujeta a la condición de que sea posible desplazar los productos con embalaje en forma razonablemente segura.

Retiro en Tienda

La opción de retiro en tienda no tendrá un costo asociado.

Si al enviar su solicitud de compra escogió la opción de retiro en tienda, tenga en consideración que una de las condiciones de la compra es que el producto comprado debe ser retirado en máximo en 5 días desde la confirmación de la disponibilidad del producto en la tienda para su retiro que se enviará al correo electrónico informado por el cliente.

Si el producto no es retirado en ese plazo, la compra se dejará sin efecto y se le devolverá el total de lo pagado al medio de pago correspondiente, de acuerdo a los plazos establecidos.

Se hace presente que los términos expresados en este numeral podrán sufrir variaciones en el tiempo debido a situaciones excepcionales tales como la ocurrencia de terremotos, paros del rubro de transporte, establecimiento de algún estado de excepción constitucional, cierres de fronteras, establecimientos de cordones sanitarios, entre otros de similar naturaleza.

7. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN Y GARANTÍAS

En AGRÍCOLA VILLARRICA Ltda. siempre ha sido prioridad que nuestros clientes se sientan satisfechos con sus compras, es por ello que, junto con las garantías legales y las ofrecidas por los fabricantes de los productos que vendemos, como empresa te entregamos beneficios adicionales para garantizar tu satisfacción, facilitando los cambios o devoluciones que necesites hacer.

En consecuencia, podemos hablar de dos tipos de "garantía" por las que puedes optar, de acuerdo a lo que se indica a continuación:

a. Satisfacción garantizada

En nuestro sitio todas tus compras tienen el beneficio de "satisfacción garantizada".

La existencia de dicho beneficio significa que si no quedaste conforme con un producto o no te gustó, puedes solicitar, dentro de los primeros 10 días de efectuada tu compra, la devolución del producto y cambio por otro o la anulación de la compra y devolución del dinero, según el medio de pago utilizado.

Si quieres cambiar o devolver un producto, comunícate con nosotros al correo electrónico: ventainternet@huifquenco.cl o bien, puedes venir a nuestra tienda con el producto.

Para hacer efectiva la garantía, debes cumplir con lo siguiente:

- i. Presenta la boleta, factura o guía de despacho que acredita tu compra.
- ii. El producto se debe encontrar con todos sus accesorios, sus manuales y póliza de garantía, limpio, con el embalaje original, y no debe presentar deterioro (rayas, piquetes, abolladuras, manchas, etc.).
- iii. La garantía de satisfacción garantizada no aplica a productos en liquidación, refaccionados o descontinuados, así como a productos a pedido (fabricados según medidas proporcionadas por los clientes, o bien en colores especiales o en productos de encargo especial); tampoco aplica para productos instalados, arrendados o dimensionados, ni para venta volumen.
- iv. Tratándose de productos despachados, para hacer efectiva esta garantía, AGRÍCOLA VILLARRICA Ltda. se reserva el derecho de realizar una inspección técnica previa para verificar las condiciones del producto.
- v. En caso de compras con despacho a domicilio, no se devolverá el costo del despacho, es decir, sólo se reembolsará el valor pagado por el producto.

b. Garantía Legal:

Si dentro de los primeros 3 meses desde el retiro en tienda o de su recepción en la dirección de despacho, el producto presenta un defecto o falla de fabricación, le faltan piezas o partes, o se encuentra en alguna de las otras situaciones que conforme a la Ley del Consumidor dan derecho a garantía legal, podrás optar entre: su reparación gratuita, su cambio o su devolución.

Puedes llevar tu producto directamente a nuestra tienda, comunicarte al 452-422292 o escribir al correo electrónico ventainternet@huifquenco.cl para solicitar información del Servicio Técnico.

En estos casos Agrícola Villarrica se reservará siempre el derecho de la revisión técnica del producto, previo a ejercer las opciones expuestas. Así, el producto será derivado al Servicio Técnico para la verificación y certificación de la causa u origen dentro de un plazo de 20 días hábiles, si la naturaleza del defecto o falla lo amerita.

Si por la naturaleza del defecto o falla y/o como consecuencia de la evaluación del producto, resulta evidente que la causa del reclamo no es atribuible a una mala manipulación o uso por parte del consumidor, este puede elegir entre las opciones mencionadas anteriormente: devolución, cambio o reparación gratuita del producto.

Ten siempre presente que si el producto se hubiere deteriorado por mal uso del consumidor, no se aplicará esta garantía.

Ante cualquier duda escríbenos a ventainternet@huifquenco.cl o soporte@agricolavillarrica.cl o también puedes llamarnos al fono 452-422292 o al celular +56984727553.

Si el producto adquirido es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un periodo breve, este plazo será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, al término de 7 días. Estos plazos se suspenden por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 19.496, en el caso de productos que han sido adquiridos como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados en esa condición en las tiendas, con un precio reducido, no procederá el cambio, ni envío a servicio técnico, ni la devolución del producto.

8. REVERSAS DE MEDIOS DE PAGO

En caso de que optes por realizar la devolución de un producto, el costo asociado se devolverá al mismo medio de pago utilizado en la compra.

Una vez que se ha emitido la Nota de Crédito, el plazo establecidos para la reversa del dinero al Cliente será de 5 días hábiles.

9. OFERTAS Y PROMOCIONES

A través de este sitio web AGRÍCOLA VILLARRICA Ltda. podrá realizar ofertas que podrán ser aceptadas por vía utilizando los mecanismos que el sitio web disponga como necesarios.

Los precios, ofertas y promociones que se ofrezcan en este sitio solo aplican a las compras realizadas a través de www.agricolavillarrica.cl, salvo que se establezca lo contrario en casos particulares.

Todas las promociones y ofertas publicitadas a través de este sitio, estarán sujetas a stock disponible.

En las promociones 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 despache el producto comprado, salvo que el cliente solicite, al aceptar la promoción u oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberá pagar el valor del despacho de ambos productos por separado. Se hace presente que en estos casos no se podrá participar de las promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

10. RETRACTO LEGAL:

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en www.agricolavillarrica.cl. Sin embargo gozará de las garantías legales y de los beneficios adicionales a la Ley del consumidor que se han indicado en el numeral 7 del presente documento.

11. POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

AGRÍCOLA VILLARRICA Ltda. adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos y de tu clave secreta.

En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones, o simplemente como medida de protección de tu identidad, nuestro equipo podrá contactarte por vía telefónica a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes. En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 48 horas, por tu propia seguridad, tu orden de compra efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada.

Ten presente que al aceptar este documento, autorizas expresamente a, de conformidad al artículo 4° de la Ley N°19.628, a tratar tus datos personales que nos proporcionas al comprar nuestros productos y/o utilizar o contratar nuestros servicios, por cualquiera de nuestros canales de comunicación o venta, tanto presenciales como remotos, para las finalidades que se indican más abajo.

Se entiende por dato personal, tu nombre, RUT, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de geolocalización, uso y visita del sitio web, historial de navegación, hábitos de compra, entre otros.

Tus datos personales podrán ser tratados por AGRÍCOLA VILLARRICA Ltda. por sí o a través de sus proveedores, exclusivamente para; (i) preparar, implementar, promocionar y ofrecerte nuevos productos y servicios, o bien, nuevos atributos, modalidades o características a los productos y servicios que ya están a tu disposición; (ii) completar automáticamente los documentos asociados a las transacciones que realices en función de los productos adquiridos y/o servicios utilizados o contratados, o que en el futuro adquieras, utilices o contrates con nosotros; (iii) acceder a, procesar y tratar tu información, a fin de ajustar la oferta de productos y servicios a tu perfil de cliente, o bien, efectuar análisis, reportes y evaluaciones a su respecto; y (iv) desarrollar acciones comerciales o servicios

de post venta, de carácter general o dirigidas personalmente a ti, tendientes a mejorar tu experiencia como cliente.

En todo momento podrás revocar tu autorización, y dispondrás siempre de los derechos de aclaración, rectificación, cancelación y oposición, y todos los demás derechos que confiere la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Para ejercer estos derechos debes llamar al teléfono 452-422292 o enviar un correo electrónico a soporte@agricolavillarrica.cl. Del mismo modo, siempre puedes solicitar la suspensión de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 28 B de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

12. COOKIES (S)

El sitio web www.agricolavillarrica.cl utiliza Cookies en la navegación en este sitio.

Las cookies son pequeños archivos de datos creados por el sitio web que pueden quedar almacenados en el navegador o dispositivo utilizado por el usuario, con el fin de mantener los registros y que permiten que los distintos sitios web que visita, reconozcan su computador, dispositivo móvil, tableta u otro dispositivo mientras navega.

Las cookies pueden facilitar el uso de un sitio web, al crear un perfil de búsqueda y / o historial de navegación para cada visitante y ofrecer así una mejor experiencia de navegación, por ejemplo, identificando al usuario, recordando sus preferencias personalizadas y/o ayudándolo a completar tareas sin tener que volver a ingresar información cuando navega de una página a otra o cuando visita el sitio más adelante.

Para su conocimiento, las “cookies” antes mencionadas se pueden deshabilitar. En todo momento, podrás elegir no recibir un archivo de cookies dando a tu navegador web la instrucción para que las rechace cookies o le informe antes de aceptarlas.