

Términos y Condiciones para comprar en CVLA

Las compras que se efectúen en cvla.cl. (en adelante, “cvla”), a través de medio online, venta telefónica o en cualquiera de nuestras tiendas (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 cvla la aceptación de los Términos y Condiciones que se indican a continuación:

[1.- Registro cliente, contraseña, cliente cvla 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 CVLA Y DATOS DEL CLIENTE

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

- (a) Si la compra es presencial o telefónica, el vendedor solicitará ciertos datos opcionales;
- (b) Si la compra es on line, en <https://www.cvla.registro> ingresando los datos requeridos.

El registro del cliente y compra en www.cvla.cl implica el conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones.

1.2 - Compras posteriores. Para compras posteriores al registro, a través de www.cvla.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 cliente. Su entrega o utilización por terceras personas, no implicará responsabilidad alguna de cvla. En caso de extravío, hurto, robo, mal uso de la clave o cualquier otra eventualidad de esta naturaleza, el cliente tendrá la obligación de cambiarla inmediatamente en <https://www.cvla.cl/registro>. En caso de no tener acceso al correo electrónico registrado, el titular del registro deberá dirigirse presencialmente a cualquiera de nuestras tiendas con su cédula de identidad y/o E-Rut y solicitar el cambio.

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

1.5 - Veracidad y actualización de la información. 1.5. Veracidad y actualización de la información. Los datos proporcionados por el cliente al momento del registro serán considerados como fidedignos y será responsabilidad del cliente mantenerlos actualizados. Es decir, cvla 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 (vea nuestras políticas de privacidad en <https://www.cvla.cl/privacidadyseguridad>)

2.- POLÍTICAS DE COMPRA

2.1 - Cómo Comprar on line. cvla ofrece la posibilidad de compra por internet para lo cual deberá iniciar sesión o registrarse en el sitio <https://www.cvla.cl/registro> seleccionar él o los productos que se quiere comprar y agregarlos al carro de compras y seguir las instrucciones <https://www.cvla.cl/comocomprar>.

2.2 - Cómo Comprar Telefónicamente. cvla ofrece la posibilidad de compra por teléfono llamando al +56 228104268. Para estos efectos, se solicitará el Rut y otros datos del cliente, se revisará la existencia de stock y se preguntará al cliente si necesita cotización.

La compra se entenderá perfeccionada únicamente al efectuar el pago. Cuando se trate de compras telefónicas con despacho a domicilio ver condiciones contempladas en la sección 2.6.

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

2.4 - Compras hechas por personas jurídicas. En las compras hechas por personas jurídicas se requerirá la presentación de la cédula Rut Electrónica nominativa (E-Rut) o exhibición del código QR, ambos en versión digital y también de su cédula de identidad, que debe ser el mismo indicado en el E- Rut.

2.5 - Stock. Las Compras están sujetas a la disponibilidad de stock publicado para cada producto en cada tienda. cvla es pionera en información de stock. En cvla.cl está publicado el stock en línea para cada producto, con un desfase de aproximadamente 10 minutos. También puede ser consultado al ejecutivo de ventas en caso de venta presencial o telefónica.

2.6 - Formación del Consentimiento y Validación de la Compra. En sus tiendas y sitio web cvla ofrece bienes y servicios, que podrán ser contratados por vía presencial, electrónica o telefónica, según corresponda. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la validación que efectuará cvla. Esta validación se realizará en las oficinas de cvla y, de ser necesario, a través de una comunicación telefónica con el cliente o a través del medio que cvla disponga en el futuro. 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) Disponibilidad de fondos en la cuenta corriente de cvla y/o validación por la entidad que corresponda según sea el medio de pago utilizado por el cliente.
(b) Verificación de los datos personales suministrados por el cliente a cvla.

En caso de ventas on line, la validación será informada al cliente mediante la boleta o factura respectiva la que será enviada 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, cvla 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, incompletos o no coinciden con los

registros informados por el cliente previamente; (ii) 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.

3.- PRECIO

3.1 - Precios. Para cada producto, cvla cuenta con distintos precios, todos los cuales son en pesos chilenos, no siendo aceptada otro tipo de cambio, según exista o no una oferta asociada y también dependiendo del medio de pago. Los precios que se publican en nuestra página web <https://www.cvla.cl/> son:

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

(i) Precio Normal: Es el precio del producto cuando la compra es efectuada por cualquier medio de pago, excepto en efectivo, transferencia y depósito y salvo que exista algún descuento asociado a pago mediante cheque o tarjeta de débito el cual podrá ser consultado para cada producto por el cliente en el momento de la compra.

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

(i) Precio referencial: Es el precio en que el producto normalmente se encuentra en el mercado y se entrega como referencia para que el cliente pueda estimar el beneficio de comprar en cvla.

(ii) Precio Oferta: Es el precio rebajado temporalmente cuando la compra es efectuada por cualquier medio de pago, excepto en efectivo y salvo que exista algún descuento asociado a pago mediante cheque o tarjeta de débito el cual podrá ser consultado para cada producto por el cliente al momento de la compra.

3.2 - Precios publicados en vitrinas y tiendas. Los precios publicados en todas nuestras vitrinas y tiendas corresponden al Precio Normal mas oferta online, según sea el caso. Para otros medios de pago, consulte el precio al momento de la compra.

3.3 - Qué incluyen los precios. Los precios publicados incluyen IVA. No incluyen valores adicionales relacionados con despacho cuando corresponda, garantías adicionales, ni ningún otro.

3.4 - Los precios pueden variar. Los precios publicados en la página web www.cvla.cl y/o en tiendas de cvla 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. cvla hace cotizaciones, excepto para productos de segunda selección (Liq.). Las cotizaciones tendrán una vigencia variable, la que consta en el documento respectivo. La cotización es válida desde la fecha de la emisión hasta la fecha señalada en “vigente”, ambas fechas inclusive o hasta agotar stock, lo que ocurra primero. Durante dicho período, cvla respetará el precio contenido en la cotización. La cotización en ningún caso representa reserva de inventario (productos).

4 - OFERTAS Y PROMOCIONES

4.1 - Ofertas. cvla podrá modificar las informaciones dadas en el sitio web www.cvla.cl, incluyendo las referidas a productos, servicios, precios, disponibilidad de stock y condiciones,

en cualquier momento y sin previo aviso, hasta recibir una aceptación del cliente, que obligará a cvla, sujeto a las condiciones de confirmación indicadas en el número 2.6. Esto, sin perjuicio de ofertas para las cuales se haya ofrecido un plazo y/o stock determinado, en cuyo caso cvla cumplirá las condiciones ofrecidas.

4.2 - Ofertas con stock determinado y/o limitado. En las ofertas publicadas a través del sitio web www.cvla.cl y/o en tiendas de cvla 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.

4.3 - Promociones. En las promociones ofrecidas por cvla, que conlleven en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, siempre que el cliente hubiere contratado el despacho del producto, la entrega del bien que se da gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despacha el producto principal o en la tienda de retiro en caso de no haberse contratado el despacho del producto. Cvla podrá modificar las informaciones relacionadas a promociones, siempre que se encuentre pendiente la aceptación del cliente. Una vez aceptada la promoción por el cliente, ésta obligará a cvla, sujeto a las condiciones de confirmación indicadas en el número 2.6 antes señalado. Las promociones, por regla general, no son acumulables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

5 - FORMAS DE PAGO

5.1 - Compras presenciales. Admite los siguientes medios de pago:

(a) Efectivo: Con monedas y/o billetes; con transferencia electrónica o depósito bancario en las cuentas corrientes de cvla. En caso de transferencia electrónica o depósito bancario, la entrega de los productos quedará suspendida hasta una vez comprobado que los fondos están liberados en la cuenta de cvla.

Sólo este medio de pago da derecho a los precios “Precio Efectivo” o “Precio Oferta Efectivo”.

(b) Cheque: no se aceptan cheques.

(c) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Transbank: 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.

(d) Tarjetas de débito bancarias internacional: En el caso de tarjetas emitidas en el extranjero que tengan activado el Pin Pass, no hay límite de monto para compras, pero respecto de aquellos que no tienen activado este método, el monto máximo es de \$1.500.000 y se requerirá la presentación del Pasaporte vigente o documento de identificación extranjero. En este momento se tomará una fotografía de quien compra el producto, una fotografía de la tarjeta e identificación del propietario de la tarjeta de crédito y una fotografía del Boucher firmado en caso de no tener el Pin Pass activado. Lo antes señalado para respaldo y seguridad de la transacción.

(e) Tarjetas de crédito bancarias: Tarjetas emitidas en Chile o en el extranjero que se encuentren afiliadas a Transbank. En el caso de tarjetas emitidas en el extranjero que tengan activado el Pin Pass, no hay límite de monto para compras, pero respecto de aquellos que no tienen activado este método, el monto máximo es de \$1.500.000 y se requerirá la presentación

del Pasaporte vigente o documento de identificación extranjero. En este momento se tomará una fotografía de quien compra el producto, una fotografía de la tarjeta e identificación del propietario de la tarjeta de crédito y una fotografía del Boucher firmado en caso de no tener el Pin Pass activado. Lo antes señalado para respaldo y seguridad de la transacción.

(f) Otras tarjetas. Tarjetas emitidas en Chile por comercios que mantienen contrato vigente para tales efectos con cvla. En estos casos, se estará sujeto a los requisitos que cada emisor de tarjeta exija.

(g) Pago en cuotas con tarjeta de crédito (sin interés). Será permitida sólo en aquellos casos expresamente establecidos y según condiciones informadas en cada caso.

5.2 - Compras telefónicas con despacho a domicilio o con retiro en tienda, o compras on line con despacho a domicilio o con retiro en tienda. Admiten los siguientes medios de pago:

(a) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Transbank. 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.cvla.cl

(c) Transferencia electrónica o depósito en cuenta corriente. Transferencia electrónica o depósito a la cuenta corriente de cvla informada al momento de la compra al utilizar este medio de pago se debe enviar comprobante a ventas@pcfactory.cl dentro de una hora desde la solicitud del pedido o ésta se anulará. El envío oportuno del comprobante de pago a cvla es de exclusiva responsabilidad del cliente. Una vez que los fondos estén disponibles en la cuenta corriente de cvla, se enviará una confirmación escrita al cliente con el documento de venta asociado y el hecho que da cuenta de la formación del consentimiento.

5.3 - Información sobre tarjetas bancarias y/u otras. cvla 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 su página oficial.

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas aceptadas en cvla, están sujetos al contrato existente entre el cliente y la identidad emisora, y ésta y Transbank, sin que a cvla le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. cvla 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 variarán según sea la forma de compra y/o la elección del cliente:

(a) Compras presenciales. Los productos comprados presencialmente en cualquiera de las tiendas de cvla, serán entregados: i) inmediatamente después de la validación de pago, en el mesón de despacho para lo cual es necesario presentar la boleta o factura de compra. ii) mediante el despacho de los productos al domicilio indicado, si así lo contrata el cliente en el acto. Si elige la opción despacho a domicilio. Por despacho a domicilio se entiende el envío a la dirección indicada por el cliente al momento de la compra. Los despachos se harán de lunes a

viernes de 09:00 a 18:00 horas, excepto festivos de acuerdo a lo señalado a continuación en letra b) ii).

(b) Compras telefónicas u on line. Los productos comprados por teléfono u on line podrán ser entregados, a elección del cliente:

(i) Si se elige la opción compra telefónica u on line y retira en tienda. Pueden ser retirados en la tienda cvla que haya sido elegida por el cliente al momento de la compra. Será en este momento, que el cliente deberá elegir la tienda en la que retirará e informar los datos de la persona que retira y la entrega será hecha únicamente a esa persona, previa exhibición de: cédula de identidad de quien retira el producto, de la cual se guardará una copia virtual, de la boleta o factura y la cédula Rut Electrónica nominativa (E-Rut) o exhibir código QR, ambas en versión digital y también su cédula de identidad que debe ser el mismo indicado en el E-Rut. 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 la cédula Rut electrónica (E- Rut) o exhibir código QR, ambas en versión digital y también su cédula de identidad que debe ser el mismo indicado en el E- Rut.

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

(A) Direcciones ubicadas dentro y fuera de la Región Metropolitana: El despacho tendrá un costo según corresponda si sale del radio de cada local, que será determinado según peso y tamaño del bulto y variará según la comuna. El plazo de entrega será estimado según lo informado en el documento de compra y realizado solo en 1 días hábiles, considerando el sábado, domingo y festivos como inhábiles.

(B) Seguimiento al despacho: Se puede hacer el seguimiento de las compras despachadas en el link <https://www.cvla.cl/despacho>

(C) Limitación Entregas. Si al momento de la entrega, no se encontrara la persona individualizada para recibir el producto en el domicilio indicado, cvla realizará un segundo intento de entrega, sin costo adicional. Si el segundo intento resultase fallido, el pedido será devuelto a la tienda y el cliente deberá retirar el producto en nuestras dependencias o pagar el costo de envío.

(C) Limitación. No se despacha al extranjero ni a comunas sin cobertura. Para mayor información, por favor consultar en +56 22 8104268.

6.2 - Comprador en mora de retirar. En caso que un comprador presencial o no presencial deba retirar en tienda y transcurran 30 días sin que se retire el producto, éste podrá ser trasladado a la bodega central de cvla. Para solicitar su retiro posterior a esa fecha, el cliente deberá solicitar el traslado de lo comprado, esperar los tiempos asociados y pagar los gastos de traslado.

6.3 - Revisión por parte del cliente. El cliente es responsable por los daños ocasionados al producto una vez entregado. Para tales efectos, en cada tienda se dispone de un módulo de control de calidad en el cual el cliente o su representante podrá 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. Cvla 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.

7.- GARANTÍA

7.1 - Productos Nuevos. Todo producto nuevo cuenta con garantía legal (los primeros tres meses) y, eventualmente, con garantía del fabricante y extendida según sea indicado y/o contratado para cada producto 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. Si este es el caso, el cliente puede concurrir a cualquier tienda cvla e ingresar el producto solo para efectos de evaluación por parte del 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 del fabricante Toda garantía ofrecida por más de tres meses, se denomina “del fabricante” y dará derecho únicamente a la reparación del producto, salvo que la póliza respectiva indique expresamente otra cosa. Es decir, si pasados los primeros 3 meses y hasta el término del mes indicado, tu producto presenta una falla de fábrica, puedes solicitar reparación del producto acercándote a cualquiera de nuestras tiendas a lo largo del país o directamente al servicio técnico autorizado del fabricante.

7.2 - De segunda selección o Liq. Conforme a la ley, estos productos no tienen garantía legal y sólo tendrán garantía de funcionamiento indicado expresamente al momento de la compra. Estos productos son debidamente informados y publicados como de segunda selección.

7.3 - Diagnóstico. Se procederá a ejercer cualquier tipo de garantía, previo diagnóstico y certificación del servicio cvla o el que éste 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 efectuar la compra el cliente entiende y acepta que sólo se harán efectivas garantías previo diagnóstico del servicio técnico autorizado del fabricante, el servicio cvla o aquel que éste designe, según sea el caso.

7.4 - Plazos. Los plazos de garantía legal o del fabricante se cuentan desde la fecha de compra del producto. Lo anterior, a menos que el despacho sea en forma diferida y en dicho caso el plazo se cuenta desde la recepción del producto.

7.5 - Gastos. Los gastos o costos de despacho en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía será de su propio cargo.

En el caso de garantía legal (3 meses) de un producto comprado vía internet y con despacho a domicilio y efectivamente presente una falla cubierta por la garantía, determinada por el Servicio autorizado o el Servicio de cvla o el que éste designe, en cuyo caso se cubrirá sólo el costo derivado del traslado del producto dentro del territorio nacional. Cualquier otro gasto o costo en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía será de su propio cargo (daño emergente, lucro cesante, u otros).

7.6 - Producto de Reemplazo. cvla no ofrece productos de reemplazo mientras se diagnostica o repara un producto por garantía.

7.7 - Servicio Técnico. Los plazos de diagnóstico y reparación, los repuestos y la mano de obra dependen de los servicios técnicos autorizados de cada fabricante, los que son independientes de cvla.

7.8 - Productos adquiridos por promoción. En caso que por cualquier causa se proceda a la devolución de dinero por un producto y junto con éste, 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. El producto deberá devolverse nuevo, sellado, sin uso y en perfecto estado el que será constatado por cvla. En caso de 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 a otorgar devoluciones de dinero o efectuar cambios de productos, salvo cuando se trate de fallas o situaciones en que proceda la garantía legal.

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

8.3 - Beneficio de Cambio de producto por cambio de opinión o arrepentimiento de compra. Para hacer uso de este beneficio, el cliente se debe acercar dentro de los 15 días corridos posteriores a la compra con el producto sellado a cualquiera de nuestras tiendas y presentar la boleta o factura, guía de despacho o ticket de cambio. Y asegurarse de que los productos no hayan sido abiertos, que conserven sus sellos originales, embalaje original completo y en excelentes condiciones, estén sin uso, con todos sus accesorios y con los regalos promocionales que hayan estado asociados a la compra. Si el cliente opta por la devolución de dinero debe ser solicitada únicamente por el titular de la compra quién debe presentar e-Rut o carné de identidad según sea el caso. No aplica para productos que hayan sido abiertos en control de calidad de la tienda y hayan sido aceptados conforme por el cliente. Cvla se reserva el derecho a corroborar que se cumplan estos requisitos.

8.4 - Las devoluciones de dinero producto del beneficio de cambio de opinión o arrepentimiento de compra, o aquellas asociadas a una garantía legal, serán efectuadas en un plazo de 7 días hábiles contados desde la emisión de la nota de crédito respectiva. Dicha devolución será vía transferencia bancaria según los datos estipulados en el documento de venta. Es decir al titular de dicho documento.