

Términos y Condiciones Generales ProMinent Chile

Este documento regula los términos, modalidades y condiciones bajo los cuales su empresa proveedora tiene derecho a acceder y usar los servicios del sitio Web www.prominent.cl, en adelante "el sitio Web", y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en el sitio web. Este sitio web pertenece a la empresa ProMinent. (en adelante ProMinent Chile SpA), con domicilio en Avenida Diagonal Oriente 1755, Ñuñoa, Región Metropolitana, Chile.

Asimismo, los presentes términos y condiciones aplican y rigen para la relación comercial y contractual de los productos entre su empresa proveedora como cliente y ProMinent, ofrecidos a través del sitio web por ProMinent para el efecto. En todo el sitio web, los términos "nosotros", "nos" y "nuestro" se refieren a ProMinent Chile SpA. y empresas asociadas que sean parte de su mismo Grupo Empresarial.

La sola visita a nuestro sitio web no impone ningún tipo de obligación para usted y su empresa a menos que se exprese de forma inequívoca, y mediante actos positivos, la voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones. Al realizar una transacción el cliente acepta los presentes Términos y Condiciones, los que tienen un carácter obligatorio. Estos términos y condiciones aplican a todos los visitantes del sitio, incluyendo sin limitación a proveedores, comerciantes, y/o colaboradores de ProMinent Chile.

Recomendamos leer los presentes términos y condiciones para conocer las reglas y restricciones que rigen el uso de nuestro sitio web, así como el proceso de compra mediante el cual proporcionaremos la información de los productos, las promociones vigentes, disponibilidad, fechas estimadas de entrega, costos de envío y, previo a concluir el proceso de compra, indicaremos el monto total a pagar. Cabe señalar que, los datos personales que puedan requerirse al efectuar alguna transacción en este sitio web, son confidenciales, de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.628 sobre protección de datos personales.

Procuramos y ponemos nuestro mejor esfuerzo para que el ingreso a esta página sea seguro y la información personal se encuentre resguardada; en todo caso, ProMinent Chile no se hace responsable por virus, demoras en la operación o transmisión, errores tecnológicos, manipulación por terceros no autorizados, cualquier evento de invasión o manipulación tecnológica o algún otro error en el funcionamiento de la página web. En consecuencia, toda transacción está sujeta a verificación posterior por parte de nuestra empresa y confirmación

por parte del cliente, y la misma se sujeta a condición resolutoria cuando se presente alguna de las situaciones antes mencionadas.

Recuerde que únicamente podrán contratar a través de esta página web, aquellas personas que cuenten con plena capacidad legal para hacerlo. Al utilizar este sitio, declara que tiene

al menos la mayoría de edad de acuerdo a la ley en Chile. En todo caso, únicamente se permitirá a personas mayores de edad, debidamente identificadas con su número de RUN/RUT, registrarse y efectuar operaciones de compra a través de esta página.

Asimismo, eventualmente el sitio puede presentar errores de operación; si usted los detecta le agradecemos que los ponga en nuestro conocimiento escribiendo al e-mail: prominent-cl@prominent.com

Nos reservamos el derecho de rechazar una venta de producto por cualquier motivo y en cualquier momento, sin que derive de ello responsabilidad alguna para ProMinent Chile SpA. Lo anterior, sin perjuicio de las normas que dispone la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, en los casos en que ésta fuere aplicable.

1. Precios, promociones y cantidades

Los precios y dinámicas comerciales se comunican directamente con nuestro equipo de ventas siendo este el canal exclusivo para este fin.

El precio de los productos ofrecidos solo se gestiona a través de cotizaciones emitidas por nuestros ejecutivos de ventas. La misma está compuesta de los siguientes conceptos a cargo del cliente: i) valor del producto e impuestos; ii) los precios ofrecidos incluyen el IVA correspondiente; iii) los precios de nuestros productos están sujetos a cambio sin aviso previo; iv) siempre que ProMinent Chile Spa active una promoción o descuento, el precio final reflejará tal circunstancia con la indicación de sus condiciones y validez.

Adicional al precio de venta, el cliente también deberá asumir el valor de los gastos de envío de los productos, según las tarifas indicadas por la empresa transportista que corresponda al momento de la compra.

2. Productos

Las referencias de productos ofrecidas en nuestro sitio podrán ser modificadas, eliminadas o descontinuadas sin previo aviso. En tal sentido, no seremos responsables ante ningún cliente o alguna tercera parte por cualquier modificación, cambio de precio, suspensión o discontinuidad de los productos.

Previo a procesar la compra podrá conocer las características del o de los productos que serán adquiridos, dicha información es proporcionada para fines informativos; sin embargo,

una vez adquirido, es importante que previo a utilizar él o los productos, leas las etiquetas, advertencias e instrucciones de uso, para un adecuado funcionamiento y conservación.

3. Usos prohibidos

La información publicada en nuestro sitio web no podrá ser objeto de comercialización, distribución, copia o modificación.

No está autorizado el acceso a cuentas o información confidencial de los clientes, así como la violación de la red y/o servidores o cualquier otro acto que atente contra la seguridad de las transacciones y del sitio web.

La información que el cliente registre debe ser veraz y completa; se prohíbe todo acto de suplantación de identidad y/o información incorrecta que no corresponda a la persona natural o jurídica que hace uso de la página web.

4. Manipulación y uso del producto

El cliente, al aceptar los términos y condiciones de la compra, se compromete a leer los documentos y fichas técnicas de cada producto que pretenda adquirir y a acatar en todo momento las recomendaciones de uso y de manipulación segura de los productos, indicadas en la ficha técnica, hoja de seguridad y etiqueta de cada producto.

Es fundamental que el cliente comprenda que el uso de nuestros productos está orientado a un tipo industrial y en ninguna circunstancia debe ser utilizado en forma General.

5. Derechos del cliente

El cliente gozará de todos los derechos que le reconoce las normas del Libro Segundo del Código de Comercio, y las normas que dispone la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, en los casos en que correspondiere. Por tal razón, podrá formular sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de los siguientes canales de atención al cliente: Teléfono +56 2-3244 1750; +56 9 5686 6998 y al correo electrónico prominent-cl@prominent.com

6. Perfeccionamiento del contrato

Los productos incluidos en esta página están dirigidos a empresas y público en general como sujetos indeterminados y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación de nuestra parte de su orden de compra y del pago realizado, momento en el cual

se expedirá la correspondiente factura y se entenderá perfeccionado el contrato de venta entre el cliente y ProMinent Chile SpA.

En ese orden de ideas, ProMinent Chile SpA, se encontrará obligado a efectuar la entrega del producto adquirido a través de nuestro canal de ventas regular.

ProMinent Chile SpA restringirá la venta y despacho de pedidos a las ciudades donde tenga presencia territorial. Por ende, ProMinent Chile SpA podrá negarse a aceptar pedidos que deban ser entregados fuera del área de cobertura indicada al momento de la compra.

7. Medios de pago

El único medio de pago vigente para ProMinent Chile SpA, es a través de transferencia o depósito bancario, según lo indicado en los Términos y Condiciones establecidos en la cotización emitida al cliente.

8. Cargos por envío e impuestos

El cliente deberá asumir los costos de transporte de los productos adquiridos y, en su caso, el pago de los impuestos a que haya lugar debido a su compra; el valor del transporte será informado al momento de generar la orden de compra o en la mayoría de los casos el producto será enviado con cobro al destino, aclarando que dicho cargo puede variar conforme a la ciudad a donde deba efectuarse la entrega y será informado de manera definitiva en el momento de confirmación de compra y ratificado en el correo electrónico de notificación de pago exitoso.

9. Promesa de entrega, tiempos y políticas de envío

La promesa general de entrega de un producto adquirido será a convenir con el cliente, según las condiciones de pago y tiempos de entrega establecidos en la cotización emitida por parte de ProMinent Chile SpA. No obstante, ante circunstancias imprevistas, ajenas a la voluntad de ProMinent Chile SpA, se llegasen a presentar retrasos en las entregas, tales circunstancias serán informadas telefónicamente o por vía electrónica al comprador.

ProMinent Chile SpA, enviará el(s) producto(s) adquiridos a la brevedad posible, sin embargo, en caso de retrasos, pérdidas o detrimento de los productos, ocasionados por causas de fuerza mayor o casos fortuitos, ProMinent Chile SpA no tendrá responsabilidad alguna, ni estará obligado a pagar indemnización alguna al Cliente, quien acepta expresamente que en este caso deberá formular su reclamo a la empresa de paquetería que corresponda.

La factura de compra será enviada al correo electrónico indicado por el cliente posterior a la confirmación de pago por la entidad correspondiente o con la entrega de los equipos.

En el evento en que se visite el domicilio del comprador y no logré hacerse la entrega del pedido porque él o la persona autorizada por el comprador para recibirlo, no se encontraban presentes, podrá reprogramarse el nuevo envío, previa comunicación telefónica con el comprador para notificar la novedad y coordinar la nueva entrega, si el cliente no se encuentra y hay que reprogramar una tercera entrega, esta entrega tendrá un costo adicional igual al costo de transporte cobrado en la factura. Todo lo anterior de conformidad con la política de entregas y despachos de la empresa de paquetería que sea empleada para el despacho de la mercancía la cual podrá ser consultada en su página web.

Es responsabilidad del cliente que la dirección sea correcta y completa para facilitar la entrega del producto por parte de la empresa de paquetería.

El cliente acepta que tanto ProMinent Chile SpA como la empresa de paquetería puedan contactarlo a través de llamadas telefónicas, emails u otros medios para poder llevar a cabo un servicio oportuno y de calidad.

Se entiende que el cliente o el tercero que este disponga para recibir el producto es mayor de edad, y está en condiciones para hacer la revisión del estado del producto que está entregando el transportista.

En ausencia de reclamos consignados en la guía de transporte, ya sea del cliente o de quien este disponga para hacer la recepción del artículo, se entiende que fue a satisfacción y por ende el cliente recibió en perfecto estado la mercancía enviada.

Una vez recibido a satisfacción el producto por parte del cliente o tercero autorizado ningún colaborador de ProMinent Chile SpA ni de la empresa de paquetería está autorizado a retirarlo del sitio de entrega. Es responsabilidad del cliente cualquier autorización de movilizar el artículo, una vez que la empresa de paquetería recibe la guía firmada y aceptada. Ante cualquier duda, comuníquese a nuestras líneas de atención al cliente.

10. Devoluciones

Os seus dados são importantes para nós. Para protegê-los, utilizamos tecnologias e Los clientes de ProMinent Chile SpA podrán devolver los productos que hayan adquirido en los casos que aplique defectos de fábrica, no corresponda a lo solicitado o se entregue un producto no solicitado, otros casos serán a revisión con su vendedor. Ello se traduce, por parte del cliente, en un reintegro de la mercancía adquirida en perfectas condiciones, sin haberla usado y apta para una nueva venta y, por parte de ProMinent Chile SpA, efectuar la devolución de lo pagado por el producto, siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- Oportunidad: El cliente deberá comunicarse con ProMinent Chile SpA mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente relacionados dentro de los cinco (5) días siguientes a la entrega del producto. Lo anterior, sin perjuicio de las normas que

- dispone la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, en los casos en que ésta fuere aplicable
- Estado de la mercancía: El cliente deberá devolver el producto a ProMinent Chile SpA en las mismas condiciones que lo recibió, sin haber usado el artículo, en su caja o empaque original, en perfecto estado y apto para una nueva venta.
 - Costos de transporte: Deberán ser asumidos por el Cliente y los demás que conlleven la devolución del bien, en su totalidad.
 - La mercancía podrá ser devuelta a través de estos medios a elección del cliente
 - Entregándola personalmente en la oficina principal de ProMinent Chile SpA.
 - Realizando envío por empresa transportadora autorizada para productos químicos debiendo cumplir con los requerimientos que le indique.

ProMinent Chile SpA efectuará la devolución del dinero al cliente, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la recepción de la mercancía devuelta, en cumplimiento de todos los puntos señalados anteriormente y realizará la devolución correspondiente al medio de pago con el que se hizo la compra.

11. Devolución del pago

El cliente tendrá derecho a la devolución del pago realizado en los siguientes casos:

- El pago corresponde a una operación no solicitada;
- El producto adquirido no podrá entregarse
- El producto entregado no corresponde al solicitado, no cumpla con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministre sobre él y;
- El producto entregado es defectuoso.

Para que proceda la devolución del pago, el cliente deberá:

- Cuando sea procedente, deberá realizar la devolución del producto, o indicar al proveedor que el bien estará a su disposición para recogerlo en las mismas condiciones y en el mismo lugar en que se recibió;

Cuando se hayan adquirido varios productos, el cliente podrá solicitar la reversión parcial del pago de aquellos respecto de los cuales se presente alguno de los eventos mencionados. Para solicitar la reversión del pago, el cliente podrá comunicarse con ProMinent Chile SpA mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente dispuestos en los capítulos anteriores.

12. Consecuencias por rechazo bancario de la compra

El rechazo por parte de ProMinent Chile SpA a una compra realizada por un cliente se podrá llevar a cabo cuando la validación y aceptación del pago no sea autorizada por el Banco en los casos de depósitos o cheque de depositados reversados en la cuenta de ProMinent Chile Spa o cuando la entidad bancaria del cliente o el medio de pago así lo determinen. ProMinent Chile Spa no se hace responsable por los trámites internos de autorización que disponga la entidad bancaria.

13. Políticas de garantías

Los productos comprados traen consigo una garantía de buen funcionamiento y/o calidad de un (1) año.

Tan pronto detecte una falla en el producto, infórmelo a nuestros canales de servicio al cliente para brindarle una asesoría adecuada. Toda solicitud se atenderá en un tiempo máximo de quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.

Será necesario presentar la factura para hacer valida la garantía, en caso de no contar con ella, puede solicitar la constancia y/o certificado de compra.

La garantía de cualquier producto estará sujeta a un diagnóstico técnico, en los casos de equipos y bombas el cliente debe entregar los equipos en nuestras instalaciones, en los casos de equipos especiales o de gran tamaño para tramitar la garantía de un producto se programará una visita técnica de verificación.

Si resulta procedente la garantía del producto, se efectuará la reparación, cambio o reposición del producto. Si la referencia adquirida estuviera descontinuada o no hubiera inventario para reponerlo, se le ofrecerá la opción de un producto de similares características sin cobro alguno o en último caso, de no aceptarlo el cliente, la devolución del dinero pagado.

La garantía no será procedente si el diagnóstico emitido es:

- Casos de fuerza mayor o caso fortuito
- Manipulación de un tercero no autorizado por ProMinent Chile SpA.
- El uso indebido del bien por parte del comprador
- Que el comprador no atendió las instrucciones de uso indicados en la ficha técnica del producto y en la etiqueta.

Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.

En caso de que el Cliente requiera realizar alguna solicitud o reclamación relacionada con la garantía de su producto, podrá comunicarse con ProMinent Chile SpA mediante cualquiera de los Canales de Atención al Cliente.

14. Captura de información de clientes al usar el sitio

Cuando ingresa a nuestro Sitio Web, puede hacerlo en forma totalmente anónima, no obstante, nos reservamos el derecho de reunir información con relación a la duración de su visita, las páginas que visualiza y las rutas virtuales que el mismo tome.

Esta información por sí misma no identifica a un usuario en específico. La información que recolectamos cuando visita nuestro Sitio Web puede incluir el URL (Uniform Resource Locator) del Sitio Web de donde estuvo antes de ingresar a nuestro Sitio Web, qué páginas visitó en nuestro Sitio, a qué URL va después, qué buscador (browser) utilizó para acceder a nuestro Sitio, el protocolo de dirección de internet ("IP") y cualquier término de búsqueda introducido a nuestro Sitio.

Prominent utiliza "cookies" y conexiones de hipertexto o links a través del sitio para mejorar y personalizar su visita. Puede optar por desactivar la funcionalidad de las "cookies" dentro de su browser, pero al hacerlo probablemente no podrá gozar de aspectos específicos de alguna parte de este sitio. Las "cookies" son básicamente "asientos de memoria" que pueden quedar almacenadas dentro de su computadora. Estas "cookies" no nos proporcionan información personal de Usted.

Por otra parte, usamos links de hipertexto para conectarle con otros sitios relevantes. Sin embargo, no somos responsables por el contenido y experiencias fuera de nuestras páginas, pues el establecimiento de dichos links en nuestro sitio no implica la aceptación, aprobación o recomendación de ProMinent Chile Spa respecto a la persona física o moral que sea titular de dichas páginas o respecto de los contenidos o servicios allí ofrecidos al público.

15. Revisión de los presentes términos y condiciones

ProMinent Chile Spa podrá modificar, agregar y/o eliminar el contenido de los presentes Términos y Condiciones, sin necesidad de previo aviso, iniciando la vigencia de los cambios desde el momento de su publicación, siendo exclusiva responsabilidad del Cliente asegurarse de estar al tanto de dichas modificaciones. El contenido del sitio web está dirigido a los residentes de Chile, por lo que la publicidad e información presentada en el mismo son válidas únicamente en Chile.

16. Comentarios de cliente, captación y otros envíos

Particularmente como cliente, usted acepta que sus comentarios no violarán los derechos de terceras partes, incluyendo derechos de autor, marca, privacidad, personalidad u otro derecho personal o de propiedad. Asimismo, acepta que sus comentarios no contengan material difamatorio o ilegal, abusivo u obsceno, o contengan virus informáticos u otro malware que pudiera, de alguna manera, afectar el funcionamiento del sitio o de cualquier sitio web relacionado de ProMinent Chile SpA o alguna de sus empresas relacionadas directa o indirectamente. No nos hacemos responsables y no asumimos ninguna obligación con respecto a los comentarios publicados por usted o cualquier tercera parte.

17. Errores, inexactitudes y omisiones

De vez en cuando puede haber información en nuestro sitio web que contenga errores tipográficos, inexactitudes u omisiones que puedan estar relacionadas con las descripciones de productos, precios, promociones, ofertas, gastos de envío del producto, el tiempo de tránsito y la disponibilidad. Nos reservamos el derecho de corregir los errores, inexactitudes u omisiones y de cambiar o actualizar la información o cancelar pedidos si alguna información es inexacta en cualquier momento sin previo aviso. Lo anterior, sin perjuicio de las normas que dispone la Ley 19.496 sobre protección de los derechos del consumidor, en los casos en que ésta fuere aplicable.

No asumimos ninguna obligación de actualizar, corregir o aclarar la información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado, incluyendo, sin limitación, la información de precios, excepto cuando sea requerido por la ley. Ninguna actualización, ya sea de especificación o fecha, aplicada en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado, debe ser tomada para indicar que toda la información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado ha sido modificada o actualizada.

18. Legislación y jurisdicción aplicable

Los presentes términos y condiciones estarán regidos en todos sus puntos por las leyes vigentes en Chile. En caso de controversia, respecto de la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes términos y condiciones, las partes expresamente se comprometen a someter su conocimiento a la jurisdicción de los Tribunales chilenos.

19. Limitación de responsabilidad

ProMinent Chile SpA no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. ProMinent Chile SpA tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Cliente como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo. Los Clientes NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. ProMinent Chile SpA no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a ProMinent Chile SpA; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. ProMinent Chile SpA no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

17. Propiedad intelectual

El contenido del sitio web relativo a los servicios y/o productos de ProMinent Chile SpA, así como programas, bases de datos, redes, archivos que permiten al Cliente acceder y usar su Cuenta, son propiedad de ProMinent Chile SpA y están protegidas por la Ley 19.039 sobre Propiedad Industrial y Ley Nº 17.336, sobre Propiedad Intelectual. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de ProMinent Chile SpA.

De ninguna manera se entenderá que ProMinent Chile SpA otorga autorización, licencias o cualquier otro derecho para usar o disponer de cualquier forma de la Propiedad Intelectual de ProMinent Chile SpA, sin el permiso por escrito ProMinent Chile SpA o del titular de los derechos de la misma. Cualquier uso no autorizado constituirá una violación a los presentes términos y condiciones y a las normas vigentes nacionales e internacionales sobre Propiedad Intelectual.