

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

WWW.TRIBUFOOD.CL

El acceso y uso del sitio web [www.tribufood.cl](http://www.tribufood.cl), en adelante “el sitio web”, se rige por los términos y condiciones descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en la República de Chile. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación.

Se deja expresa constancia que estos términos y condiciones no podrán variar sino en virtud de una nueva protocolización de nuevos términos y condiciones, que regirán a partir de la fecha de la respectiva protocolización.

Los términos y condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán formar parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web entre los usuarios de este sitio e COMERCIAL VALORA S.A, en adelante, «el proveedor» o «la empresa proveedora» o “la empresa oferente”, según convenga al sentido del texto.



## PROCEDIMIENTO PARA HACER USO DE ESTE SITIO INTERNET

La sola visita de este sitio no impone obligación alguna, a menos que el cliente haya expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos su voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

# CÓMO COMPRAR

La persona natural interesada en realizar una compra, en adelante “Cliente” o “Usuario”, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar los productos de su interés y agrégalos al “carrito de compras”;
2. Ver el carrito de compras, corroborar la cantidad de productos, y presionar el botón “finalizar compra”
3. Para proceder al pago de la compra, ésta se puede realizar como “cliente de visita” por el sitio web o crear una cuenta y “registrarse” para que cada cliente cree su propio perfil. En ambos casos se solicitará, una serie de antecedentes para la facturación de la compra, incluyendo la dirección de envío y la persona que recibirá la compra al momento de despacho y entrega.
4. Seleccionar el tipo de despacho y uno de los medios de pago disponibles en el sitio.
5. Una vez ingresada la orden, se desplegará en su pantalla una descripción del producto o servicio, su precio, la fecha de entrega según el método de envío seleccionado, el medio de pago, el valor total de la operación y las demás condiciones de la orden, la que se podrá imprimir y almacenar. Se enviará esta información vía e-mail, a la dirección electrónica que el cliente haya indicado.
6. La orden pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de tu seguridad, así como de la disponibilidad, vigencia, cupo del medio de pago seleccionado y realización del pago.
7. Cumplida exitosamente la condición anterior, se efectuará el cargo en el medio de pago, se enviará el comprobante de compra en formato electrónico y se despachará el producto, de acuerdo al calendario de entrega según la zona geográfica de la dirección de despacho. En los contratos ofrecidos por medio de este sitio, la empresa oferente informará, de manera fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará, cuando corresponda, si el documento electrónico en que se formalice el contrato será archivado y si éste será accesible al cliente. La aceptación de la oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de validación o verificación correspondiente.

El solo hecho de seguir los pasos que se indican para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente la empresa oferente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este número. Indicará, además, su dirección de correo electrónico y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos. Por el solo hecho que un Cliente realice una solicitud de compra, se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones.



# REGISTRO DEL USUARIO O CLIENTE

El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que al efecto se contiene en el sitio y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente mediante un «click» en el elemento respectivo.

El usuario dispondrá, una vez registrado, de un identificador y clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El usuario tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá registrarse por el procedimiento establecido en el sitio respectivo. El usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras y obtener información. Dicha clave es de uso personal e intransferible y su entrega como divulgación a terceros, no involucra responsabilidad de COMERCIAL VALORA S.A en caso de mala utilización.

## DERECHOS DEL USUARIO DE ESTE SITIO

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor vigente en el territorio de Chile, y además los que se le otorgan en estos términos y condiciones.

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 carácter personal.

La sola visita de este sitio en el cual se ofrecen determinados bienes no impone al Cliente obligación alguna, a menos que realice una solicitud de compra, donde el Usuario acepta en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por el proveedor, en la forma indicada en estos términos y condiciones.





# MEDIOS DE PAGOS QUE SE PODRÁN UTILIZAR EN ESTE SITIO

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

**A.** Tarjetas de crédito bancarias habilitadas para consumir, emitidas en Chile. El uso de las referidas tarjetas, 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. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento

**B.** Redcompra y Tarjetas de débito bancarias habilitadas para consumir, emitidas en Chile. El uso de las referidas tarjetas, 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. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento.

A mayor abundamiento, tratándose de tarjetas de crédito y débito bancarias aceptadas en este sitio, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se registrarán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que el Proveedor no tendrá responsabilidad en cualquiera de los aspectos señalados. El sitio podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario.



# FORMACIÓN DEL CONSENTIMIENTO EN LOS CONTRATOS CELEBRADOS A TRAVÉS DEL SITIO WEB



A través de este sitio web el Proveedor realizará ofertas de bienes, que podrán ser aceptadas a través de la aceptación, por vía electrónica y utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece para ello.

Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la empresa oferente, será requisito para la formación del consentimiento.

Para validar la transacción la empresa oferente deberá verificar:

- A. Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta, de las especies en stock.
- B. Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario.
- C. Que los datos registrados por el cliente en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta.

Para informar al usuario o consumidor una vez concluida exitosamente esta validación, la empresa oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el usuario al realizar la compra, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente en el mismo sitio.

El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida, que será siempre Camino Chada, Colonia Kennedy, Parcela 137 Lote B, Paine.



# DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

Costo del despacho: \$3.500

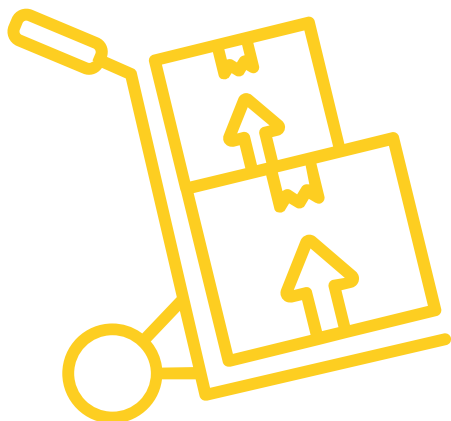
Cobertura: Toda la Región Metropolitana.

**Despacho gratis en compras superiores a \$35.000**

Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de despacho ofrecidas y disponibles en el sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. Los plazos para el despacho y entrega serán dentro de las 48 horas hábiles siguientes, que se cuentan desde que la empresa oferente haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran los siguientes días y horarios como hábiles, para el cumplimiento del plazo de despacho y entrega: Lunes a Viernes, entre 08:00 y 18:00 hrs.

El despacho de productos se realizará en el domicilio que indique el cliente (dentro del territorio nacional) y a la persona que se indique como receptor de los productos, deberá revisar el envío y firmar la recepción conforme de los mismos.

El despacho se realizará en el domicilio indicado, siempre que este sea de fácil acceso para el vehículo y el personal que lo transporta, en caso contrario, se entiende cumplido con el despacho, entregando el producto en el estacionamiento del lugar o acceso al recinto donde este se ubique. Cualquier hecho fortuito o fuerza mayor que afecte al proveedor, lo eximirá del cumplimiento de los plazos de entrega, situación que será informada al Cliente por correo electrónico.



En caso que el producto tenga evidentes signos de deterioro y daños significativos en su envase, el receptor de los productos podrá rechazar la entrega, dejando constancia el mismo día de la entrega fallida, a través del envío de un mail a [ventas@tribufood.cl](mailto:ventas@tribufood.cl) o llenar el formulario de la página **Contacto** disponible en el sitio web. El cliente será contactado por mail, donde se coordinará un nuevo envío o se acordará una solución al problema.

# DERECHO DE RETRACTO

En los contratos celebrados por medio de este sitio el usuario no podrá retractarse del contrato celebrado, sin embargo la empresa proveedora podrá buscar la mejor solución posible en pos de la satisfacción del cliente, sin que esto sea obligatorio para ella.

---

## POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y CAMBIOS

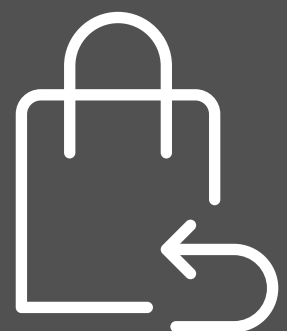
Los clientes o usuarios que hayan comprado o adquirido productos en el sitio web podrán solicitar su devolución o cambio, conforme lo establecido en el presente documento:

### 1 REGLAS GENERALES DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO DE PRODUCTOS

**A.** Para hacer efectiva la devolución o cambio, el producto devuelto deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Realizar la solicitud antes de 07 días contados desde la recepción del artículo, enviando correo a [ventas@tribufood.cl](mailto:ventas@tribufood.cl) o llenando el formulario de la página **Contacto** disponible en el sitio web.
- No puede haber sido probado ni usado. No puede estar abierto, dañado el empaque, mojado, y/o cualquier condición que manifieste su manipulación o deterioro.
- Debe estar en buen estado, con sus embalajes originales completos
- La solicitud de devolución o cambio debe sólo ser realizada por el titular de la compra.
- Presentar la boleta o factura de la compra.

**B.** Cumplidos todos los requisitos anteriores, se podrá solicitar el cambio de producto o la devolución del precio pagado. El reembolso de los productos devueltos se realizará empleando el mismo medio de pago utilizado en la compra.



# USO DE LOS DATOS PERSONALES REGISTRADOS EN EL SITIO

Mediante la solicitud de compra de productos, el Cliente autoriza expresamente al proveedor para conforme al artículo 4 de la Ley N°19.628, a tratar sus datos personales a fin de:

**A.** Validar las solicitudes de compra, mejorar la labor de información y comercialización de los productos.

**B.** Comunicar ofertas personalizadas, información publicitaria o comercial que puedan ser de su interés, que en todo caso el Usuario podrá solicitar la suspensión del envío de este tipo de información escribiendo al servicio de atención de clientes al mail [ventas@tribufood.cl](mailto:ventas@tribufood.cl).

Los datos personales, sólo podrán ser entregados a las empresas filiales o relacionadas con el proveedor, pero en ningún caso serán traspasados a terceros.

## PROMOCIONES Y OFERTAS CONTENIDAS EN ESTE SITIO

Las promociones y precios de los productos disponibles, que se ofrezcan en esta página web, sólo tendrán vigencia y aplicación para compras realizadas a través de este sitio web, y no son necesariamente los mismos, ni son aplicables a otros canales de venta utilizados por la empresa proveedora, tales como tiendas físicas u otros.

La empresa proveedora podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra, la cual obligará a la empresa oferente, sujeto a las condiciones de validación que se indican precedentemente, es decir, una vez que se haya formado el consentimiento entre las partes de una determinada transacción.

Cabe destacar que TRIBÚ FOOD solo emitirá boletas para la compra de las promociones y productos que se ofrecen a través de este sitio web. En caso que un Cliente requiera emisión de Facturas, deberá realizar la compra a través de los otros canales comerciales de TRIBÚ, para lo cual deberá comunicarse con [ventas@tribufood.cl](mailto:ventas@tribufood.cl).







# SEGURIDAD EN EL SITIO WEB Y PROPIEDAD INTELECTUAL

El sitio web utiliza el sistema de seguridad Secure Sockets Layer (SSL), con el objeto que la información proporcionada por el cliente esté resguardada y no pueda ser capturada por terceros.

El sitio web no requerirá habilitación de cookies (o archivos de almacenamiento para navegación web) para la realización de compras.

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad del proveedor o es el proveedor el autorizado para su uso, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Las marcas, creaciones e imágenes comerciales que aparecen en el sitio web no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite al proveedor. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad del proveedor y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de COMERCIAL VALORA S.A.

No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas o formulario), sin consentimiento escrito previo de COMERCIAL VALORA S.A. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes.

---

## OTROS SITIOS WEB

El proveedor no tendrá responsabilidad sobre la información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias que de ello se deriven. El proveedor no garantiza, avala ni respalda de ninguna forma el acceso, información o contenido de cualquier otro sitio web o portal en los casos que dicho acceso se efectúe desde o hacia éste, ya sea que dicho acceso se efectúe mediante link, banner o mediante cualquier dispositivo disponible en la red.



# REPRESENTANTES

Toda presentación o reclamo relacionado con actos o contratos ejecutados o celebrados a través de este sitio, debe ser presentado a Servicio de Atención al Cliente Tribú Food, teléfono [+562 27227100](tel:+56227227100) y al correo electrónico [ventas@tribufood.cl](mailto:ventas@tribufood.cl).

## SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos términos y condiciones, y con los actos y contratos antes referidos, será sometida a conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia correspondientes.

Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho del cliente de ejercer los derechos legales que le correspondan.



## DOMICILIO Y LEGISLACIÓN APLICABLE

Estos términos y condiciones, así como el acceso y uso del sitio web se rigen por la legislación chilena. El proveedor fija su domicilio en la ciudad de Santiago.