

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ACCESO Y USO DEL SITIO

1. Qué es este documento.

En este documento se describen los términos y condiciones (en adelante, los “Términos y Condiciones”), que regulan el acceso y uso del sitio web www.caletabay.com/tienda (en adelante “el Sitio”), los que se regirán por la legislación chilena vigente, en particular la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada y otras normas aplicables de acuerdo a la legislación vigente.

En consecuencia, las visitas, los contratos y transacciones que realice el cliente en este Sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por los Términos y Condiciones establecidos en el presente documento.

Le recomendamos leer detenidamente estos Términos y Condiciones e imprima o guarde una copia de éstas en la unidad de disco local de su computador para su información.

La mera visita y navegación por el Sitio, no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de registrarse y/o contratar los servicios proveídos por el Sitio, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

En caso de que el usuario no acepte íntegramente estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar el Sitio y de comprar productos a través del mismo.

2. Información sobre el vendedor:

- **Razón social:** Caleta Bay Mar SpA
- **RUT:** 79.910.700-7
- **Domicilio:** Av. Juan Soler Manfredini N°11, Oficina 1801, Puerto Montt.
- **Correo electrónico de contacto:** ventas@caletabay.cl
- **Representantes legales:** Anibal Pérez de Arce Zañartu y Patricio Correa Lira.

3. Autorización de uso.

Los servicios del Sitio sólo están disponibles para personas mayores de edad, con plena capacidad para obligarse, según lo dispuesto por la legislación nacional vigente. Si el usuario no es mayor de 18 años, debe abstenerse de utilizar los servicios ofrecidos en el Sitio.

Caleta Bay podrá en cualquier momento, en forma temporal o definitiva, suspender la participación de usuarios que se comprueben ser menores de edad o bien que, al registrarse entreguen información falsa, inexacta o contraria a la ley o a estos Términos y Condiciones. Si ello ocurre, Caleta Bay comunicará vía correo electrónico al usuario las razones de su decisión, adjuntando los antecedentes disponibles que comprueben la conducta o el uso fraudulento y que cumplan con las condiciones legales de compartir.

Para aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario deberá hacer click en donde el Sitio disponga la opción "Acepto expresamente los términos y condiciones de uso de www.caletabay.com/tienda" u otra equivalente que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

4. Registro y creación de cuenta.

Para la compra de los productos ofertados en el Sitio, es necesario que el usuario se registre previamente, entregando todos los datos que se indican en los campos obligatorios, debiendo crear una clave secreta para su uso exclusivo o bien que proceda a la compra como invitado, sin crear una cuenta. En ambos casos el usuario deberá aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad del Sitio.

Los datos proporcionados por el usuario y/o cliente serán considerados como fidedignos y será de responsabilidad de éste mantenerlos actualizados. El tratamiento de los datos personales que sean entregados por el usuario y/o cliente se regirán por la Política de Privacidad.

Los datos asociados a la cuenta del usuario, en especial su contraseña secreta, son personales e intransferibles y el usuario es responsable de mantener la seguridad de su cuenta, cuidando en todo momento la seguridad y confidencialidad de su clave de acceso. Le está prohibido permitir el acceso de terceros a su cuenta mediante el uso de su nombre de usuario y contraseña. En tal sentido, al aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario asume la responsabilidad y los daños y perjuicios que puedan derivarse del uso no autorizado de su cuenta.

A mayor abundamiento, la entrega o divulgación que haga el usuario de su contraseña secreta a terceras personas y/o la utilización que hagan terceras personas de dicha contraseña, en ningún caso implicará responsabilidad alguna para Caleta Bay.

En caso de que el usuario no recuerde la contraseña secreta podrá cambiarla de acuerdo al procedimiento que se indica en el Sitio. Lo mismo aplicará para cuando el usuario desee cambiar su contraseña.

Si el usuario sospecha o tiene noticias de que se está realizando un uso no autorizado de su cuenta o clave de usuario en el Sitio, deberá notificar a la brevedad posible a Caleta Bay, a través de un medio en que quede registro verificable de su comunicación.

Una vez registrado, el usuario podrá comprar los productos disponibles en el Sitio.

5. De la compra de productos.

El Sitio informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que el usuario debe seguir para proceder a la compra de los productos y la fecha o rango de fechas de entrega en la página principal del mismo.

Para proceder a la compra, el usuario debe:

- a) Seleccionar el producto que le interesa y agregarlo a su “carro de compra”.
- b) Iniciar sesión en el Sitio. En caso que se encuentre registrado en el Sitio, deberá ingresar su casilla de correo electrónico y contraseña, de lo contrario, deberá crear una cuenta nueva, completando los datos de acuerdo a las instrucciones dadas por el Sitio o bien, podrá ingresar como “invitado” al Sitio.
- c) Seleccionar la dirección de despacho y de facturación.
- d) Una vez hecha la orden, y antes de confirmar el pago de su compra se desplegará en la pantalla la siguiente información:
 - La descripción del producto.
 - El precio del o los productos seleccionados.
 - El medio de pago
 - Costo de envío, según corresponda.
 - El número asociado a la solicitud de compra, corresponderá al número de la boleta electrónica que recibirá en la casilla electrónica el cliente.
- e) Para resguardar la seguridad del usuario, la solicitud de compra pasará automáticamente a un proceso de la verificación del pago por parte de Caleta Bay, además de las siguientes consideraciones:
 - Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta, de las especies en stock o de sustitutos.
 - Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario.
 - Que los datos registrados por el cliente en el Sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta. Será de exclusiva responsabilidad del cliente que los datos proporcionados al solicitar su pedido, como nombre, dirección, comuna, ciudad, teléfonos de contacto y casilla de correo electrónico, estén correctos. De no haber sido posible la verificación de estos datos a través de los medios disponibles, posibles,

razonables e idóneos, la orden se dejará nula, lo cual será oportunamente informado al usuario.

- f) Cumplida la condición anterior, quedará formado el consentimiento respecto de la solicitud de compra, se efectuará el cargo en el medio de pago, se enviará el comprobante de compra y se le entregará el producto al usuario, o bien, el cupón o documento que contenga el detalle del mismo.

Como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, el Sitio podrá dejar sin efecto la compra en los siguientes casos: (i) cuando del proceso de validación resulte que uno o más de los datos suministrados por el cliente son erróneos; (ii) cuando exista una inconsistencia entre la información suministrada por el cliente en la orden de compra y los datos registrados en la base de datos correspondiente al medio de pago que se pretende utilizar.

Se hace presente, que las transacciones realizadas con tarjetas de crédito están sujetas a una validación adicional que puede demorar hasta 48 horas hábiles más que el proceso habitual de validación. Verificada dicha validación, el Sitio enviará a la casilla de correo electrónico registrada por el usuario, la confirmación de la validación de la compra, pudiendo adjuntando la respectiva boleta o ésta podrá ser entregada junto con el despacho de los productos. 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.

Respecto de las compras realizadas en el Sitio se emitirán únicamente boletas electrónicas, en caso de necesitar la emisión de facturas u otros documento electrónico, el cliente se deberá comunicar directamente con servicio al cliente a través del correo electrónico ventas@caletabay.cl.

6. Medios de pago aceptados.

Los medios de pago que se pueden utilizar para compras en el Sitio son las tarjetas bancarias habilitadas y emitidas en Chile, incluyendo tarjetas de crédito, de débito y de prepago. El uso de las tarjetas antes indicadas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en relación con la empresa que emite u opera la tarjeta. En caso de contradicción, predominará lo expresado en el contrato con el emisor de la tarjea.

El Sitio, no almacena los datos de la tarjeta bancaria utilizada para el pago, éstos quedarán almacenados de forma segura en Gestnet.

El Sitio puede poner a disposición de sus clientes cupones de descuento que se podrán hacer efectivos al momento de comprar en él. Dichos cupones se rigen por las condiciones que se indiquen en este, tales como fecha de vigencia, medio de pago, máximo de unidades, disponibilidad de stock y máximo de canjes, entre otras. Los cupones de descuento se deben utilizar al momento de realizar

la compra y aplican sobre precios vigentes, por lo que, una vez usados, el descuento queda reflejado automáticamente en el precio final. Los cupones de descuentos y los demás descuentos que el cliente pueda utilizar en el Sitio no son acumulables, salvo que el descuento o cupón indique lo contrario.

7. Precios.

Los precios exhibidos en el Sitio sólo tienen aplicación para las compras efectuadas en el mismo y no son aplicables a transacciones efectuadas en otras tiendas y/o sitios web. Los precios publicados en el Sitio no incluyen gastos de transporte, manejo, envío u otros que fueren aplicables, ya que, estos se informarán de forma desglosada en el carro de compras, antes de proceder al pago de la misma.

8. Stock.

Todos los productos están sujetos a disponibilidad de stock, el cual será informado al usuario por Caleta Bay antes de la compra de los productos.

9. Despacho y entrega de los productos.

Las comunas de despacho y entrega de productos se señalarán en el Sitio.

La determinación del lugar de envío depende exclusivamente del usuario. En tal sentido, Caleta Bay se exime de toda responsabilidad ante la imposibilidad de cumplir con la entrega en tiempo y forma, cuando ha sido imposible corroborar el lugar de entrega en el proceso de validación de la compra o la dirección no existe.

Asimismo, Caleta Bay se exime de responsabilidad al no poder dar cumplimiento a la entrega en tiempo y forma debido a estados de emergencia o de catástrofe, estado de sitio, toque de queda, actos de la autoridad, o cualquier otra causa de fuerza mayor fuera del control de Caleta Bay, que impidan el libre tránsito o acceso a todo o parte del país.

En caso de que no exista una persona o bien, ésta sea menor de edad que impida recepcionar conforme los productos, estos volverán al centro de distribución y se procederá a coordinar con el cliente una nueva fecha de despacho, siendo responsabilidad de este último el pago del costo asociado al nuevo despacho.

El cliente no debe recibir o aceptar ningún producto que no corresponda a lo comprado o cuando el empaque venga deteriorado, debiendo solicitar a la persona que despacha que el producto sea devuelto al proveedor. En el caso de aquellos clientes que hayan recibido el producto y con

posterioridad se hayan dado cuenta de que no correspondía al producto de la compra, deberán contactar al servicio al cliente de Caleta Bay, señalando en el asunto el número de la boleta de la compra, nombre, dirección de retiro y teléfono de contacto, para solicitar el retiro del producto y poder ofrecer una solución conforme a los Términos y Condiciones señalados.

10. Derecho a retracto.

En las compras realizadas en los distintos canales del Sitio, la empresa no se adhiere al derecho a retracto establecido en conformidad al artículo 3 bis de la Ley 19.496. Lo anterior debido a que los bienes comercializados son de aquellos que pueden deteriorarse o caducar con rapidez.

11. Política para el ejercicio del derecho de Garantía legal.

Los reclamos de consumidores que hayan comprado o adquirido productos a través del Sitio que adolezcan de defectos en su cantidad o calidad de acuerdo a lo expresado en los artículos 19 y 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se regirá por la presente Política para el Ejercicio del Derecho de Garantía Legal, en adelante, la “Política”.

- a) Derecho de garantía legal del consumidor en caso de que la cantidad o contenido neto de un producto nuevo sea inferior al indicado en el envase o empaque.

En estos casos, el consumidor que haya adquirido o comprado productos mediante el uso del Sitio, y que adolezcan de los defectos indicados en la suma de este punto, tiene derecho a elegir entre:

- i) Reposición del producto (previa restitución del bien adquirido),
- ii) Bonificación de su valor en la compra de otro producto.
- iii) Devolución del precio que haya pagado en exceso.

El plazo para el ejercicio del derecho de opción será el señalado en el producto o, en caso de que no se señale fecha alguna, el plazo será de 7 días contados desde la fecha en que se haya recibido el producto.

- b) Derecho de Garantía legal del consumidor en caso de defectos de calidad u otros detallados en el artículo 20 de la Ley 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

En caso de que el producto adquirido presente deficiencias de fabricación, elaboración, sustancias, ingredientes, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad, o se verifiquen alguna de las demás causales contempladas en el artículo 20 de la Ley N°19.496, el consumidor podrá optar por alguna de las siguientes alternativas:

- i) Reposición o cambio del producto (Previa restitución del bien adquirido).
- ii) Devolución de la cantidad pagada (Previa restitución del bien adquirido).

Los productos comercializados a través del Sitio son perecibles. Por lo tanto, el plazo máximo para el ejercicio del derecho de opción será la fecha de vencimiento que se indique en el producto comprado o, en caso de que esta no se encuentre señalada, el plazo será de 7 días contados desde la fecha en que se haya recibido el producto.

c) Procedimiento para el ejercicio del derecho de garantía legal.

Para ejercer derecho de Garantía Legal, el cliente deberá tomar contacto en horario hábil con el área de servicio al cliente mediante el envío de correo electrónico a la casilla ventas@caletabay.cl, informando sobre el desperfecto del producto y comunicando su opción según las alternativas referidas anteriormente, dependiendo de la naturaleza del defecto alegado.

Posteriormente, Caleta Bay retirará el producto presumiblemente defectuoso dentro de un plazo de 3 días hábiles desde que se confirma por Caleta Bay el recibo de la solicitud ingresada por el consumidor. Luego, Caleta Bay verificará el estado del producto amparado por la garantía legal y tendrá un plazo de 5 días hábiles, desde la recepción del producto, para comunicar al cliente sobre el resultado de su solicitud.

En caso de que se acoja la solicitud del cliente, Caleta Bay tendrá un plazo de 10 días hábiles para cumplir con la alternativa escogida por el cliente.

Se entenderán por días hábiles de lunes a viernes, salvo festivos y por horario hábil desde las 9 hrs. hasta las 18 hrs. de días hábiles.

d) Requisitos para la procedencia del ejercicio del derecho de garantía legal.

- i) El derecho a optar por alguna de las alternativas señaladas en los numerales 1 y 2, supone que el bien objeto del reclamo, no se haya deteriorado, o bien que, la falla o defecto no debe haberse producido por un hecho imputable o atribuible al cliente. Caleta Bay determinará que la falla o defecto está cubierta por la garantía legal según la ley de protección al consumidor.
- ii) En todos los casos, el consumidor deberá exhibir la boleta, fotografías o cualquier otro documento que acredite la compra.
La entrega, reembolso o bonificación del dinero se realizará conforme al medio de pago elegido por el cliente al momento de adquirir el producto:

- Pagos con tarjeta de crédito: Serán devueltos por medio de un reverso de la transacción, en que se anulará el cobro a la tarjeta de crédito utilizada al momento de efectuar la compra.
- Pagos con tarjeta de débito: Se devolverá el dinero mediante una transferencia a la cuenta corriente o vista del cliente que efectuó la compra del producto que es objeto de devolución.

El plazo estimado de reverso de la transacción y de la devolución del dinero es de máximo 10 días hábiles posteriores a la confirmación por parte de Caleta Bay al cliente respecto de que el producto, objeto de devolución, cumple con las condiciones señaladas en esta Política.

12. Responsabilidad.

En el evento que el cliente haya instruido que los productos se dejen en conserjería o en recepción del domicilio, y estos hayan sido entregados en conformidad a dichas instrucciones, Caleta Bay no será responsable por su deterioro cuando este haya sido generado por un manejo o almacenamiento contrario a las instrucciones del producto una vez entregado.

Asimismo, las partes reconocen y dejan constancia que la plataforma computacional proporcionada por Caleta Bay no es infalible, y por tanto, pueden verificarse circunstancias ajenas a la voluntad del proveedor, que impliquen que el sitio o la plataforma computacional no se encuentren operativos.

En tales casos, Caleta Bay se compromete a restablecer el Sitio y el sistema computacional con la mayor celeridad posible y exigida por las buenas prácticas del mercado y la legislación vigente.

Caleta Bay no se hace responsable por los virus ni otros elementos en los documentos electrónicos almacenados en los sistemas informáticos de los usuarios, cuando dichos documentos han sido obtenidos o creados a través de medios distintos al Sitio.

La empresa no responderá de los perjuicios causado al cliente y/o cualquier usuario, provenientes del uso inadecuado de las tecnologías puestas a disposición de éste, o de un uso indebido y de mala fe de los usuarios y/o compradores.

13. Documentos Electrónicos.

El usuario en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta N° 11 del 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos (que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), acepta y autoriza a Caleta Bay Mar SpA, RUT N°79.910.700-7, para que el documento tributario correspondiente a las

compras que realice en el Sitio, le sea entregada solamente por un medio electrónico, mediante su envío a su casilla de correo electrónico.

14. Propiedad Intelectual.

Todos los derechos de propiedad industrial e intelectual relacionados con el sitio tales como marcas, dominios, softwares, patentes, imágenes, fotografías, sonido, audio, vídeo, diseño, código fuente, contenidos, textos, gráficos, bases de datos, entre otros, son de propiedad de Caleta Bay Mar SpA y están protegidos por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. Queda expresamente prohibida su reproducción, distribución o difusión, sin la autorización expresa y escrita de Caleta Bay Mar SpA .

Conforme a ello, todo usuario debe respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial antes detallados y abstenerse de suprimir, alterar y/o manipular cualquier sistema de protección y/o de seguridad implementado en el Sitio.

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 Caleta Bay Mar SpA. 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 nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este Sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

15. Vigencia de Términos y Condiciones.

Los presentes Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Sitio y seguirán vigentes mientras no sean modificados, lo que será debidamente informado al usuario, requiriendo la aceptación expresa de estos.

16. Legislación aplicable.

Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. Cualquier controversia o conflicto derivado de la utilización del Sitio, sus Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad, su validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables de la República de Chile.

17. Soporte de contacto:

En caso de que el usuario desee hacer una pregunta, reclamo, sugerencia, o realizar cambios o devoluciones, podrá hacerlo a través del correo electrónico ventas@caletabay.cl.