



PRIMERO: GENERALIDADES

Este documento regula los términos y condiciones bajo los cuales Ud. tiene derecho a acceder y usar los servicios del sitio [cerradura.cl](http://www.cerradura.cl) y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en el sitio web antes indicado.

En este sitio Web podrá usar, sin costo, el software y las aplicaciones para equipos móviles, que en su oportunidad se implementen y que le permitan navegar, visitar y si lo desea, adquirir los bienes o servicios que se exhiben aquí.

Le recomendamos que lea detenidamente estas Condiciones e imprima o guarde una copia de las mismas en la unidad de disco local para su información.

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute y los contratos que celebre por medio de éste, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

G-U Herrajes, por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley 19.496. Además, G-U Herrajes. adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual se encuentra disponible en el siguiente link http://www.ccs.cl/html/rse/codigo_buenas_practicas.pdf

Los bienes que al efecto G-U Herrajes comercializa y distribuye, tanto a través de su Portal www.cerradura.cl como también directamente a través de sus sucursales, están catalogados como herrajes y sistemas de aperturas para puertas y ventanas.

SEGUNDO: COMUNICACIONES

Para la comunicación de cualquier presentación, consulta o reclamo a propósito del uso de este sitio, o los contratos que en él se lleven a cabo, G-U Herrajes, designa como representante especial a don Álvaro Poblete, Gerente de Ventas, disponible en el correo ventas@g-u.cl y en el teléfono de Servicio al Cliente +562 279 71 700

G-U Herrajes. se obliga a que, en caso de enviarle información publicitaria o promocional, por correo electrónico, ésta contendrá al menos la siguiente información:

a) Identificación del mensaje, que lo haga reconocible como publicidad o comunicación promocional, en el campo de asunto del mensaje.

b) Existencia del derecho del consumidor o usuario a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por G-U herrajes y la obligación de G-U de suspender esos envíos.

c) Un procedimiento simple y eficaz para que el consumidor pueda hacer esa solicitud, indicando una dirección electrónica para estos efectos.

d) La Identificación del anunciante con su denominación comercial.

Tratándose de publicidad *teaser*, se cumplirá con las obligaciones señaladas precedentemente en la medida que se identifique la agencia que realiza la misma.

G-U Herrajes cesará el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, a toda persona que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos. Para lo anterior, el solicitante deberá manifestar su voluntad en forma expresa de que se le suspenda el envío de comunicaciones electrónicas publicitarias y/o promocionales, para lo cual deberá hacer *click* en la frase “Si quieres salir de la lista haz *click* aquí”, frase la cual se encuentra contenida en la parte inferior de cualquier correo electrónico emanado desde la casilla ventas@g-u.cl o contacto@g-u.cl

TERCERO: LIBERTAD DE NAVEGACIÓN y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La mera visita de este sitio no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de contratar con la empresa para adquirir bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

Para aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario deberá hacer *click* donde el sitio web de Cerradura ofrezca esta opción en la interfaz del usuario con la frase “he leído y aceptado” u otra equivalente que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

CUARTO: CÓMO COMPRAR

Para hacer compras o contratar servicios en este sitio deberá seguir los siguientes pasos haciendo *click* en el campo correspondiente:

1. Seleccione el producto o servicio que le interesa y agréguelo a su “carro de compra”.
2. Detalle de valor + despacho 4.990 + iva dentro de Santiago. Si es fuera de Santiago, se cobra 4.990 + iva hacia la transportadora quienes suman un valor adicional con cargo al cliente al momento de entrega.
3. Seleccione el medio de pago.
4. Complete los campos requeridos.
5. Pagar

6. Se abrirá método de Pago ya sea Webpay o Khipu
7. Recibirá correo de confirmación de la compra
8. Enviaremos boleta a correo electrónico detallado.
9. Luego de validar la compra, será contactado mediante una llamada o correo electrónico por uno de nuestros asistentes comerciales para confirmar dirección de despacho del producto adquirido mediante cerradura.cl
10. El plazo de entrega es de 5 días hábiles.
11. Envío a domicilio, procure que se encuentre algún responsable, mayor de edad, en el domicilio seleccionado para recibir el producto, y así evitar posibles demoras. Recuerde que las entregas se realizan entre las 9 y las 19hs.
No es posible coordinar el horario para la entrega del pedido.
12. Se informa al cliente que es requisito revisar el pedido antes de recibirlo, ya que no se aceptarán reclamos posteriores a la entrega por productos faltantes o mala entrega.
13. Nuestro transporte no está autorizado a abrir el bulto o envoltorio del pedido.
Si lo recibe con el embalaje o cierre alterado, dañado o abierto, por favor recházelo y avise en forma urgente a: ventas@g-u.cl o contacto@g-u.cl

QUINTO: MEDIOS DE PAGO

Salvo que se señale un medio diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios que se informan en este sitio sólo podrán ser pagados por medio de:

1. Tarjeta de crédito bancarias Visa, Mastercard, etc, emitidas en Chile o en el extranjero, siempre que mantengan un contacto vigente para este efecto con G-U Herrajes. Método de pago: WebPay
2. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con G-U Herrajes. Método de pago "Khipu".

El pago con tarjetas de débito se realizará a través de Khipu, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago o portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a G-U Herrajes, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, serán de exclusiva responsabilidad de las empresas financieras proveedoras de estos servicios; y en ningún caso de G-U Herrajes; por lo que la relación de pago con las empresas proveedoras de los servicios

financieros y/o de pago electrónico, se registrá por los respectivos contratos celebrados entre dichas empresas y los usuarios de cerradura.cl, sin responsabilidad para G-U Herrajes.

SEXTO: DERECHOS y GARANTÍAS

Cambios voluntarios de producto

Para poder hacer cambio voluntario, son **“Requisitos Básicos”** el presentar la boleta y que el producto esté sin uso, con todos sus accesorios y embalajes, cajas y etiquetas originales.

Si el producto comprado no satisface al cliente por alguna razón, puede ser cambiado hasta 30 días corridos después de la fecha en que éste haya sido recepcionado; en el caso que la compra haya sido por el canal de e-commerce (WEB); así como también serán 30 días corridos desde que realizó la compra en tienda física.

El cambio se puede realizar en Sucursal Santiago

Cerro San Luis 9920, Quilicura. Fono: +56 2 2797 1700

Sucursal Concepción:

Camino Los Carros #1955, Bodega 10, Galpón 2. Fono: +56 41 274 0986

-En el caso que el producto comprado no satisface al cliente y quiere cambiarlo por otro producto, el cliente/comprador deberá seguir los pasos y procedimientos que a continuación se indican:

Productos fallados

Si dentro de los 3 meses contados desde la recepción del producto habiéndolo comprado en el sitio Cerradura.cl, el producto presenta una falla, el proceso necesario para cambiar/ reparar el producto o devolver el dinero de manera presencial es el siguiente.

Cumplido el último punto anterior, el cliente deberá presentar el producto debidamente embalado en una caja de traslado perfectamente sellada y con la boleta en su interior en cualquiera de nuestras dos sucursales.

Si el producto presentara fallas en sus materiales, uniones, pintura u otros inherentes al proceso de fabricación, dentro de los 3 meses posteriores a la compra, será reparado o cambiado de manera remota o presencial, según las condiciones citadas anteriormente y con estricta sujeción a las disposiciones de la ley 19.496. Esto será debidamente comunicado a través de correo electrónico para continuar con el proceso hasta lograr una solución con el cliente según los procesos y estándares definidos anteriormente para cambios de producto y/o devolución del dinero.

Si el cliente opta por la devolución del dinero, se seguirán los procedimientos establecidos para dichos fines en el apartado siguiente: **“Derecho de Retracto”**

Si se evidencia que la falla es por mal uso y/o maltrato y la falla no corresponde al proceso de construcción (fabricación) del producto, éste no será cambiado.

Garantías Legales

En caso que el producto no cuente con las características técnicas informadas, si estuviera dañado o incompleto, podrá ser cambiado de inmediato durante los primeros 10 días hábiles. Si presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que éste fue recibido, puede optarse entre su reparación gratuita, o previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al consumidor, todo con estricta sujeción a los términos de la ley N° 19.496.

Si el producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esta garantía, si este plazo fuera mayor.

Se considerará como falla o defecto:

1. Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones.
2. Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
3. Productos con deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, 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.
4. Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
5. Si después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere el numeral 3. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma.
6. Si la cosa objeto del contrato tiene efectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine, en condiciones normales.

SEPTIMO: ENTREGA DE PRODUCTOS

Despacho de Productos

Tus productos se enviarán a la dirección indicada y confirmada mediante vía telefónica o por mail al momento de la compra, entre los horarios de lunes a viernes 9:00 a 21:00hrs, en un plazo de 5 a 7 días hábiles.

Al recibir los productos adquiridos, el cliente debe asegurarse de que vengan todos los artículos adquiridos y en perfectas condiciones, de lo contrario, el cliente puede y debe devolver el envío, adjuntando pruebas de que su despacho venia vulnerado. Para esto, debe enviar un correo con las pruebas (fotografías) al correo ventas@g-u.cl o contacto@g-u.cl y/o contactarse a través del siguiente número de teléfono +56 2 279 71 700.

OCTAVO: RESPONSABILIDAD

En ningún caso G-U Herrajes responderá por:

1. La utilización indebida que Usuarios o visitantes de El Sitio puedan hacer de los materiales exhibidos, de los derechos de propiedad industrial y de los derechos de propiedad intelectual.
2. Daños o eventuales daños y perjuicios que se le puedan causar a los Compradores y/o Usuarios por el funcionamiento de las herramientas de búsqueda y de los errores que se generen por los elementos técnicos de El Sitio o motor de búsqueda.
3. Contenidos de las páginas a las que los Compradores o Usuarios puedan acceder con o sin autorización de G-U Herrajes.
4. El acceso de menores de edad o personas sin capacidad, bajo los términos de la legislación correspondiente, a los contenidos adherentes a la relación contractual que surja de El Sitio.

NOVENO: ALCANCE DE LAS CONDICIONES INFORMADAS EN EL SITIO

G-U Herrajes no modificará las condiciones bajo las cuales haya contratado con los consumidores en este sitio. Mientras aparezcan en este sitio, los precios informados estarán a disposición del usuario, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de G-U Herrajes.

Con todo, los precios son aplicables para la ciudad de entrega o despacho. Si una vez ingresado un producto al carro de compras, es cambiada la dirección de entrega o despacho a una ciudad diferente, cambiará el precio total del producto de acuerdo a los costos de envío a la nueva ciudad registrada.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

Las promociones que son ofrecidas en el sitio no necesariamente serán las mismas que G-U Herrajes ofrezca por otros canales de venta. 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 despacha el producto comprado, salvo que el adquirente solicite, al aceptar la oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberá pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

DÉCIMO: PROPIEDAD INTELECTUAL

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 de G-U Herrajes o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de [nombre empresa] en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales 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 a G-U Herrajes. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de [nombre empresa] y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por G-U Herrajes o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. 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 [nombre empresa]. 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) de [nombre empresa], sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de [nombre empresa], 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.

G-U Herrajes respeta la propiedad intelectual de otros. Si cree que su trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros a ventas@g-u.cl o contacto@g-u.cl

DÉCIMO PRIMERO: LEGISLACIÓN APLICABLE y COMPETENCIA

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 web de G-U Herrajes, 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.