

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PORTAL WWW.PRODQUIM.CL

ASPECTOS GENERALES

Bienvenido a www.prodquim.cl

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso en Chile a nuestro sitio www.prodquim.cl y su uso por todo usuario o comprador. En este sitio podrás usar, sin costo alguno, nuestra página web, para visitar, comparar y adquirir, si lo deseas, los productos que se exhiben aquí. Te recomendamos leer atentamente estos términos y condiciones.

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras que realices con Sociedad Comercializadora y Productora Prodquim Ltda. (en adelante “Prodquim” o www.prodquim.cl o el Proveedor), mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web. Este contrato, se refiere al uso de este sitio web y la aplicación de estos Términos y Condiciones, los cuales se someterán a las leyes de la República de Chile; especialmente las que protegen los derechos de los consumidores.

Prodquim aplicará estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley estipule sobre Protección a los Derechos de los Consumidores que establece para las transacciones que se realizan a través de este sitio.

POLÍTICAS DE CALIDAD DE PRODQUIM

Desde sus orígenes, Prodquim se ha caracterizado por el fuerte acento en la innovación y el uso de nuevas tecnologías, lo que hoy la convierte en un actor relevante en el mercado de demarcación Vial. Para ello, ha establecido una alianza estratégica con Dow Chemical, una de las empresas químicas más grandes del mundo, alianza que se traduce en productos de máxima calidad, tecnología de última generación y amigables con el medio ambiente.

Nuestros productos están elaborados con las mejores materias primas existentes en el mercado. Cuentan con tecnologías de punta y están debidamente certificados. Por esta razón, es que nuestros productos, cumplen ampliamente las normas vigentes y los estándares de calidad e indicadores técnicos que exige el mercado chileno.

Prodquim de manera proactiva, se encuentra en una permanente mejora, siempre buscando la optimización de los procesos internos y logísticos manteniendo al mismo tiempo un sello de excelencia.

Nuestro compromiso es entregar a nuestros clientes productos que tengan una buena relación de calidad y precio, con altos estándares de calidad.

Además, contamos con un equipo de trabajo que está preparado para atender todas las solicitudes que nuestros clientes requieran, de esta manera nuestros representantes de ventas se involucran en el proceso de cotización, asesoría, venta y post venta.

TU CUENTA

Si deseas cotizar, solicitar información, o generar pedidos en este sitio, podrás registrar una contraseña o clave secreta, para lo cual deberás completar el formulario de registro que se encuentra en el sitio y enviarlo a Prodquim.cl, digitando un "click" en el campo respectivo. Esa contraseña no es requisito para contratar en este sitio, pero permite un acceso personalizado, confidencial y seguro. Debes mantener la confidencialidad de tu clave secreta registrada en este sitio web y cuidar el acceso a tu computador o equipo móvil. Si lo deseas, podrás cambiar tu clave, siguiendo el procedimiento establecido en el sitio.

Prodquim vende productos, que solo pueden ser comprados por mayores de 18 años (adultos) mediante los medios de pago disponibles. Si eres menor de 18 años, puedes usar este sitio sólo a través de tus padres o de tu representante legal.

LIBERTAD PARA NAVEGAR Y COMPARAR PRODUCTOS

La sola visita de este sitio no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos tu voluntad de adquirir determinados bienes, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

CÓMO COMPRAR EN ESTE SITIO

Para hacer compras o cotizar en este sitio, deberás seguir los siguientes pasos, digitando un "click" en el campo respectivo:

1. Seleccione los productos de su interés y agréguelos al “carrito de compras”;
2. Ingresa su dirección de e-mail y su clave. Si no está registrado en el sitio y desea hacerlo, utilice la sección “nuevo cliente”;
3. Complete los datos de facturación;
4. Después debe elegir si es una **COTIZACIÓN** o una **ORDEN DE COMPRA**.

COTIZACIÓN: Se realiza una cotización de los productos seleccionados, NO ES UNA COMPRA.

Luego confirmar el pedido **ORDEN DE COMPRA:** Genera un pedido, que se procesa lo antes posible para sus requerimientos;

5. Una vez colocada la orden, se desplegará en su pantalla una descripción del producto, su precio, el valor total de la operación y las demás condiciones de su orden, la que podrá imprimir y almacenar; y un número único de la orden, con el que podrá hacer el seguimiento de ella. Le enviaremos esta información vía e-mail, a la dirección electrónica que haya indicado;

6. Su orden pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de su seguridad, así como de la disponibilidad de los productos, vigencia y verificación del pago seleccionado;

7. Cumplida exitosamente la condición anterior, se le enviará el comprobante de compra con la respectiva factura en formato electrónico y se le enviará el aviso que su producto está listo para retiro.

8. Tiempo de entrega: Para nuestros productos con stock disponible, la entrega será el mismo día o al día hábil siguiente, luego de confirmada la compra. Para nuestros productos a pedido, la entrega será entre 2 a 3 días hábiles. Todo ello, con retiro en nuestra bodega.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En Prodquim nuestra prioridad es que nuestros clientes se sientan satisfechos con sus compras y respaldados por los productos que entregamos. Por eso, además de las garantías legales, tenemos los siguientes procedimientos a los que te puedes acoger:

SATISFACCIÓN GARANTIZADA:

Si el producto que compraste no cumple con las características especificadas o simplemente porque cambiaste de opinión, no te preocupes, puedes cambiarlo o devolverlo sin problemas.

Nuestro compromiso te permite cambiar o devolver tu producto hasta 10 días corridos después de la fecha en que lo hayas comprado. Solo debes asegurarte de que el producto que quieres cambiar o devolver esté sellado y sin uso, ya sea en formato de tineta o tambor, este debe venir completo y con su sello original.

Para hacer uso de esta Satisfacción Garantizada, bastará con que presentes tu factura, y el producto (de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior) en nuestra dirección comercial, ubicada en Camino Los Pinos parcela 32, galpón 2, San Bernardo, Santiago.

Considera que esta garantía no aplica a los productos a pedido.

GARANTÍAS LEGALES Y BENEFICIOS OFRECIDOS POR PRODQUIM.

Si el producto que compraste presentara problemas dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue adquirido. Puedes ponerte en contacto con nosotros a nuestro teléfono 56-2-25613689, o comunicarte vía mail a ventas@prodquim.cl, a fin de recibir la orientación necesaria, y coordinar su entrega en nuestra bodega, para una evaluación y diagnóstico.

Si se determina que hubo alguna falla en la fabricación, el cliente podrá optar entre el cambio del producto o la devolución de su dinero.

EXCLUSIONES DE LAS GARANTÍAS

El o los productos se entregan con su respectiva ficha técnica, así como también la ficha de seguridad, cualquier mal utilización del producto, en cuanto a su aplicación, no respetando los debidos procedimientos, ya sea de preparación del sustrato o directamente de aplicación del producto, así como sus condiciones de almacenamiento, excluyen la garantía y liberan a Prodquim de toda responsabilidad en los resultados ofrecidos.

ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

Todos los productos se entregarán en el domicilio comercial de Prodquim ubicado en Camino Los Pinos parcela 32, galpón 2, San Bernardo, Santiago.

POLITICAS DE ENTREGA DE PRODUCTOS

El cliente al momento de recibir el producto debe verificar que este se encuentre sellado y el envase en buen estado. Además, verificar que el producto que está recibiendo corresponde al producto adquirido.

Cualquier anomalía debe hacerse presente al personal de Prodquim en el momento, no se recibirán reclamos posteriores, salvo las que corresponden a las garantías detalladas en estos Términos y Condiciones.

RETIRO EN DOMICILIO PRODQUIM

El retiro de los productos, puedes hacerlo en los siguientes horarios de lunes a jueves de 08:00 a 13:00 hrs. y de 14:00 a 17:30 hrs. y el día viernes de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00 hrs., presentando tu documento de compra que acredite el pago y tu cédula de identidad.

Si retira un tercero, además de los requisitos señalados, debe presentar poder simple y copia de la cédula de identidad del titular de la compra.

Todos los retiros deben realizarse dentro de un plazo determinado, el cual estará debidamente indicado en cada una de las opciones ofrecidas. Te avisaremos por vía telefónica o al e-mail registrado, que el producto está a tu disposición y el plazo para retirarlo. Los comprobantes de facturas se enviarán a la dirección de correo registrada.

Cualquier consulta puede ser efectuada a ventas@prodquim.cl.

RETRACTO LEGAL

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en www.prodquim.cl. Sin embargo, gozará de las garantías legales y de los beneficios declarados en estos términos y condiciones.

MEDIOS DE PAGO QUE PODRÁS UTILIZAR EN ESTE SITIO

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios informados en este sitio, sólo pueden ser pagados por medio de depósito o transferencia.

POLÍTICAS DE SEGURIDAD

Prodquim adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos y de tu clave secreta. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con tu identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán bloquear temporalmente tu cuenta y contactarte por vía telefónica o e-mail, a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.

Los datos personales que voluntariamente entregues al hacer uso de este sitio, ingresándolos en el link que se ubica en la parte superior de nuestra página web; o bien al completar un proceso de compra, sólo podrán ser tratados por Prodquim para el llenado automático de los documentos, recibos o comprobantes asociados a tus transacciones y para la operación de los medios de pago disponibles en el sitio; y no serán entregados a terceros.

Dispondrás siempre de los derechos de información, rectificación o modificación, cancelación, eliminación y bloqueo de tus datos personales, conforme a la Ley Nº 19.628 sobre protección de datos de carácter personal. Para ejercer esos derechos, efectuar dicha revocación o modificar la información personal registrada en el sitio, puedes enviar un correo electrónico a ventas@prodquim.cl.

ALCANCE DE LOS PRECIOS INFORMADOS EN ESTE SITIO

Prodquim 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 tu disposición, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Prodquim.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a productos, 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. No obstante, lo anterior es facultad exclusiva de Prodquim la modificación de los precios en el momento que estime conveniente. Una vez modificados, todas las compras realizadas con posterioridad serán realizadas a los nuevos valores publicados. Los precios son vigentes mientras se encuentren publicados.

ALCANCE DE LOS STOCKS INFORMADOS EN ESTE SITIO

Respecto de los stocks, ellos se encuentran actualizados día a día. Sin embargo, es posible que en determinadas ocasiones, mientras se cargan stocks recién fabricados o se rebajan stock recién vendidos, existan diferencias de stock entre los publicados versus el stock real, por lo que para todos los efectos legales y comerciales, el stock publicado en el sitio web www.prodquim.cl es sólo referencial.

En caso de existir diferencias en los stocks publicados en línea y los stocks reales de las bodegas, Prodquim hará todos los esfuerzos por buscar una solución y satisfacer la compra en curso. Si finalmente ello no fuera posible, la compra podrá ser anulada total o parcialmente de acuerdo a su preferencia.

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 Prodquim Ltda., 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 Prodquim en Chile. 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 Prodquim. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Prodquim 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 Prodquim 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 Prodquim. 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 Prodquim, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de Prodquim, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes.

Prodquim es Marca Registrada.

REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este sitio o las transacciones que en él se realicen, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados, Prodquim designa como representante especial a don Ricardo Aciares, Representante Legal de Prodquim Ltda., disponible en el correo ventas@prodquim.cl; y en el fono de contacto: 225613689. Su personería para actuar por Prodquim Ltda. consta de escritura pública de fecha 02 de diciembre de 2013, otorgada en la Notaría de don Humberto Santelices Narducci.

DOMICILIOS

El domicilio del proveedor son sus oficinas centrales, ubicadas en Camino Los Pinos parcela 32, galpón 2, comuna de San Bernardo, Santiago, Chile y tanto Prodquim como el cliente establecen para efectos judiciales su domicilio en la Ciudad de Santiago.