



TERMINOS Y CONDICION

CAMBIATUNEUMATICO.COM

En Santiago, 11 de NOVIEMBRE de 2023, NESPO SPA. (en adelante el “Organizador”), representada por don Carmen Gloria Colombo Medina , RUT 10.213.110-K ambos domiciliados en La capitania 180, oficina 080, comuna de las condes declaran lo siguiente:

El presente instrumento establece los términos y condiciones que rigen para lasventasrealizadasa travésde nuestro ecommerce www.cambiatuneumatico.com.

Cambiatuneumatico.com es un ecommerce de venta de neumáticos y servicios automotrices.-

1. Producto

3.1. Las características y dimensiones de los productos que aparecen descritas en la página web del Sitio de Internet. El montaje comprende el desmontaje, inflado, balanceado de los productos. 3.2. Las informaciones técnicas especialmente las prestaciones que figuran en las fichas de los productos vendidos en el Sitio web se dan a título puramente informativo y provienen de diferentes fuentes (catálogos de fabricantes, artículos de prensa, etiquetados de productos...) y no implican ninguna comparación o valoración técnica entre los mismos, no hallándose en ningún caso comprometida la responsabilidad de la sociedad NESPO SPA. Las informaciones e ilustraciones relativas a los productos que figuran en las páginas del Sitio internet, pueden contener errores involuntarios y por tanto no poseen ningún valor contractual y la sociedad NESPO SPA no se responsabiliza en modo alguno de su contenido. 3.3. La sociedad NESPO SPA no se responsabilizará en ningún caso del montaje incorrecto de productos efectuado por el cliente y de su uso o de su almacenamiento en condiciones anormales o en condiciones de uso que no estén conformes con las prescripciones dadas por el fabricante.

2. Medios de pago.

Se aceptarán pagos a través del sistema de pagos *webpay* de Transbank o Mercado Pago, a través de tarjetas de débito y tarjetas de crédito Visa, MasterCard, American Express, Diners.

Además se aceptará transferencias electrónicas. En este tipo de pago, el cliente tendrá que enviar el comprobante de pago al siguiente e-mail transferencias@cambiatuneumatico.com, y será verificado por el área de finanzas la realización efectiva del abono. Una vez ratificado por el área de finanzas, el pedido de compra será cursado.

3. Confirmación de la compra.

Una vez terminado el proceso de su compra, Ud. recibirá un e-mail de nuestro departamento de Atención al Cliente confirmando la recepción de su pedido. **La recepción de este correo no implica que su pedido haya sido ya procesado por NESPO SPA.** En el e-mail se le informará su número de orden y detalles de su compra, del cual deberá tomar nota para poder, posteriormente hacer el seguimiento del estado de su compra.

Sólo una vez acreditado el pago en los sistemas de NESPO SPA se enviará un e-mail con la confirmación de su compra. Si Ud. no ha recibido el correo con la confirmación de su compra por favor comuníquese con el equipo de NESPO SPA para solucionar su inconveniente al 2-25833392, señalando en el asunto el número de orden de compra.

Si al momento de la compra existiere algún inconveniente con el pago a través de su tarjeta de crédito o débito, este será comunicado en forma inmediata por parte de Transbank o Mercado Pago. En este caso, su pedido no se completará mientras no se regularice el problema con el emisor de la tarjeta de crédito o débito.

4. Despacho de la compra.

Una vez acreditado el pago de su compra se procederá con el despacho de su compra, según las siguientes condiciones:

- a. El despacho será de cargo del cliente, y su valor se calculará considerando el lugar de destino y el tamaño de los productos. El monto que deberá pagar el cliente por concepto de despacho será informado al cliente en forma previa a finalizar la compra.
- b. En el caso de las direcciones particulares no comerciales, los despachos se realizarán de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas.
- c. En el caso de las direcciones comerciales, empresas y oficinas, los despachos se realizarán de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas.
- d. Los despachos no serán certificados, por lo que para proceder con la entrega de los productos será suficiente que exista una persona adulta en la dirección de entrega que sea capaz de recepcionar los productos comprados.
- e. Se realizarán dos (2) intentos de despacho de los productos. En caso de que en el primer intento de despacho no hubiera en el lugar una persona adulta capaz de recepcionar los productos, se realizará un segundo intento de despacho al día siguiente según corresponda (letras b y c anteriores). En caso de que por segunda vez no hubiera en el lugar de despacho una persona adulta capaz de recepcionar el producto, el producto será devuelto a NESPO SPA y Ud. deberá comunicarse con el Contact Center al 2-25833392 escribiendo a sac@cambiatuneumatico.com indicando su número de orden de compra, nombre y teléfono de contacto para coordinar un nuevo despacho del producto que tendrá cargos de despachos adicionales al ser la tercera vez que se entrega el producto, el cliente podrá retirarlo sin costos en nuestras oficinas.
- f. NESPO SPA no será responsable por la no entrega a tiempo de los productos, en caso de que en la dirección señalada por el cliente para el despacho de los productos no exista nadie que pueda recepcionar la compra o en caso de que los datos proporcionados por el cliente para el despacho de la compra no sean correctos.
- g. Será de responsabilidad del cliente entregar correctamente los datos para el despacho de los productos comprados. Sólo se permitirán cambios de dirección para corregir errores de tipeo o referencia incurridos al momento de completar el formulario para la compra.
- h. Usted no debe recibir o aceptar ningún producto que no corresponda a lo comprado por Ud., debiendo solicitar a la persona que despacha que el producto sea devuelto a NESPO SPA. 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 comunicarse al Contact Center al 2-25833392 e indicar tal circunstancia, debiendo indicar el número de su orden de compra, nombre, dirección de retiro y teléfono de contacto, para solicitar que retiren el producto y al mismo tiempo que le entregan el que corresponde.

5. Instalación en un Centro de Montaje (Solo Montaje y Balanceo).

La sociedad NESPO SPA propondrá al cliente una cita en un centro de montaje a partir de la fecha de orden de pedido. El horario es solo referencial para el cumplimiento de que los neumáticos solicitados se encuentren en la fecha y hora señalada al cliente en el centro de montaje. Una vez en el centro de montaje, la atención es por orden de llegada, teniendo que esperar el cliente si estuvieran ocupados los puestos de montaje y balanceo.

La sociedad NESPO SPA informará al centro de montaje de la fecha y hora elegidas por el cliente. En caso de no disponibilidad del centro de montaje, la sociedad NESPO SPA informará al cliente y hará lo posible para proponerle otras fechas y horas para el montaje de los productos en el centro elegido inicialmente o en otro cercano. En la imposibilidad de satisfacer al cliente, éste podrá anular su pedido y la devolución de las cantidades abonadas por los productos correrán a cargo de la sociedad NESPO SPA. Corresponde al cliente, y sólo a él, comprobar los productos antes del montaje de éstos para asegurarse de su total conformidad con el pedido.

En caso de entrega de productos no conformes o defectuosos, el cliente tendrá la posibilidad de rechazar la entrega a condición de mencionarlo en la orden de servicio.

6. Garantía Legal

Conforme lo dispone la Ley del Consumidor, todo producto nuevo cuenta con garantía legal la cual rige para los primeros seis meses contados desde la recepción de este y procede sólo en los caso de fallas de fabricación.

Sí este es el caso, el Cliente o Usuario puede concurrir a la oficina de NESPO SPA (Cambiatuneumatico.com) presentando la debida documentación respecto a facturas o boletas de compra, y solicitar el ingreso del producto al respectivo servicio técnico para que se corrobore que la falla es de fabricación y que no corresponde a otra causa. En los casos en que el diagnostico realizado por el servicio técnico determine que la falla del producto se encuentra cubierta por la garantía ésta operara de acuerdo a los términos contemplados en el artículo 20 de la ley 19.496 sobre Protección de los Derechos del Consumidor, esto es que el Cliente tendrá derecho a:

- 1.Reparación Gratuita del producto.
- 2.Cambio de Producto por uno nuevo o similar.
- 3.Devolución de la cantidad pagada por el producto.

En el caso de los productos Neumáticos se darán garantía de fabricación por 3 años, siempre y cuando éste tenga un problema analizable y definido por nuestro servicio técnico asociado a fabricación para ello el neumático quedará en el Local por el plazo de dos semana para ser revisado y analizado para posteriormente dar un resultado de la evaluación para la garantía.

En el caso de que correspondiera la garantía, se descontará el tiempo de uso del producto calculando el tiempo real de la huella por lo que le queda de desgaste.

No se procederá a devoluciones, cambios o reparaciones de ningún tipo sin previo diagnostico del servicio técnico que establezca que la falla está cubierta conforme a lo dispuesto en la Ley del Consumidor. Sin perjuicio de lo previsto en la Ley, nunca estarán cubiertas fallas atribuibles a daños imputables a la acción o mal uso del Cliente o Usuario. Al momento de la adquisición o compra el Cliente o Usuario entiende y acepta que no se harán efectivas garantías de ningún tipo sin previo diagnostico del servicio técnico.

7. Política de cambios y devoluciones.

Sin perjuicio de los derechos establecidos en la legislación vigente, Ud. podrá poner término unilateralmente a la transacción dentro del plazo máximo de 10 días, contados desde la recepción del producto, en los siguientes casos:

- a. Falla del producto (siempre que la falla no sea producto de un hecho imputable al mal uso por parte del consumidor y comprobable por nuestro servicio técnico).
- b. Si el producto no cumple con las condiciones o especificaciones descritas.
- c. O simplemente si el producto no es de su entera satisfacción.

Para ejercer el derecho contemplado en la presente sección, el cliente deberá comunicarnos – dentro del plazo de 10 días desde la recepción del producto- vía email a la casilla sac@cambiatuneumatico.com o vía telefónica al fono 2-25833392, su intención de ejercer este

derecho, solicitando la reposición del producto (lo que se realizará según la disponibilidad de stock de los productos de SINGULARPARTS SPA) o, en su defecto, la bonificación de su valor en la compra de otro o la devolución de la cantidad pagada. Para lo anterior, el cliente deberá presentar el ejemplar comprado, **completo y en perfecto estado**.

Para este proceso será un requisito esencial presentar la boleta o factura de compra, según corresponda, junto a su número de orden de compra

En los casos en que el producto presente **fallas o no cumpla con las especificaciones**, NESPO SPA procederá a reponer el producto por uno igual (según disponibilidad), a bonificar el valor del producto en la compra de otro, o a restituir la cantidad pagada por el producto, a elección del cliente, siempre y cuando la información necesaria para ejercer estos derechos por parte del cliente haya sido recibida por parte de NESPO SPA dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto por parte del cliente. En estos casos será de cargo de NESPO SPA el retiro del producto en cuestión desde el domicilio del cliente y el envío de un nuevo producto, según corresponda.

En el caso que el cliente ejerza el derecho contemplado en la presente sección por el hecho de no haber quedado satisfecho con su compra por un motivo **distinto** a falla, incumplimiento de especificaciones descritas, NESPO SPA procederá a reponer el producto por uno igual (según disponibilidad), a bonificar el valor del producto en la compra de otro o a restituir la cantidad pagada por el producto, a elección del cliente, siempre y cuando la información necesaria para ejercer este derecho por parte del cliente haya sido recibida dentro de los 10 días contados desde la recepción del producto. **En este caso los gastos de envío del producto serán de cargo del cliente**. Para estos casos, el proceso de devolución será el siguiente:

- El cliente debe comunicar por escrito su intención de devolver su producto al correo sac@cambiatuneumatico.com, debiendo manifestar la causa que motiva la devolución.
- Posteriormente el cliente debe enviar el producto a través de alguna empresa de transporte de su elección a la dirección: Avda Las Condes 10805 con atención a NESPO SPA.
- Una vez despachado el producto a NESPO SPA, el cliente deberá remitir copia de toda la información de la compra, devolución y antecedentes relativos al envío del producto por correo a nuestro correo sac@cambiatuneumatico.com o llamar a nuestro Contact Center al 2-25833392, para poder hacer rastreo del mismo.

NESPO SPA informa a sus clientes que el servicio de envío y retiro de productos que sean de cargo de NESPO SPA los realizará a través de la Empresa de Transportes Pullman Bus o Bluexpress. Cualquier cambio en relación a la empresa de transporte será debidamente informado al cliente.

8.Contact Center

NESPO SPA ha dispuesto un Contact Center para atender los requerimientos de nuestros clientes. El número de contacto es el 2-25833392, y el horario de atención será de lunes a viernes

de 9:00 a 18:30 hrs.

9. Protección de datos personales.

Los datos que puedan obtenerse de los participantes podrán ser almacenados en las bases de datos de NESPO SPA para poder administrar y organizar la venta especial. NESPO SPA garantiza la confidencialidad de los datos que le sean suministrados.

10. Varios.

a. Debido a la alta demanda e intentos de compra simultáneos sobre algún producto con stock limitado, es posible que su compra no se finalice por falta de stock. En estos casos, en el evento que se haya realizado el cargo de la compra en su tarjeta de crédito o débito, le devolveremos su dinero de la siguiente forma: i. La devolución de dinero en caso de tarjetas de débito, se hará a través de transferencia bancaria, en un plazo de 7 días hábiles a contar de la solicitud del cliente; ii. La devolución de dinero en caso de ser tarjetas de crédito, se realizará a través de la reversión de la operación en su tarjeta de crédito, lo que se realizará dentro del plazo de 7 días hábiles a contar de la solicitud del cliente.

b. La participación en esta venta especial implica la aceptación irrestricta e inapelable de sus bases y condiciones.

c. NESPO SPA podrá decidir unilateralmente sobre cualquier punto o cuestión que no estuviese contemplada en las bases que anteceden. NESPO SPA será la única habilitada para la interpretación de estas bases.

11. Programas de Fidelización : Cambiatuneumatico.com ofrece a sus clientes el programa de fidelización de CMR Puntos.-

11.1 Promoción acumulación Puntos CMR Falabella : El cliente podrá elegir esta acumulación de puntos, donde por cada \$600 pesos de compra obtendrá 1 puntos CMR Falabella.- El cliente debe colocar su número de fidelización al final del checkout, cualquier error en el número de fidelización no será responsabilidad de Cambiatuneumatico.com y no el cliente no acumulara los puntos.-

