

## **Información sobre COVID-19**

Nuestro equipo trabaja día a día para cumplir las fechas de entrega comprometidas, sin embargo, debido a la situación COVID-19 es posible que existan retrasos. Agradecemos tu paciencia y comprensión dada la situación que vive nuestro país.

# **Términos y Condiciones**

## **1. Antecedentes Generales**

A través de este sitio web Siegmund Hnos. Ltda. y su división casasiemund.cl ofrece sus productos vía electrónica o utilizando los mecanismos que el sitio web dispone como necesarios.

Al ser aceptada una o más de estas ofertas ofrecidas en el sitio web, ésta quedará sujeta a que se valide la transacción. En consecuencia, para toda transacción que se efectúe en este sitio, la confirmación, validación y verificación por parte de Siegmund Hnos. Ltda., será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción se verificará lo siguiente:

1. Stock disponible de los productos o servicios ofrecidos al momento en que se acepta la oferta.
2. Validación del medio de pago elegido por el cliente.
3. Validación de los datos registrados por el cliente. Estos deberán coincidir con los ingresados por el cliente en el sitio web al momento de haber aceptado la oferta.

Al momento de ser validada la transacción se contactará al cliente por la vía elegida por este para entregarle la información necesaria referente a su solicitud. Esto garantizando que el cliente sea informado de dicha validación.

## **2. Precios**

Los precios y las condiciones ofrecidas en la página web de casasiemund.cl son los mismos que existen en las tiendas físicas de Casa Siegmund.

## **3. Promociones - Ofertas**

Las promociones y ofertas estarán vigentes en este sitio según el plazo informado en las bases legales de cada campaña, o evento comercial relacionado. Estas pueden ser exclusivas del canal online y no necesariamente aplicables en tiendas físicas.

## 4. Medios de Pago Aceptados

Los productos ofrecidos en [casasiegmund.cl](http://casasiegmund.cl), salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas determinadas, sólo pueden ser pagados con:

1. Tarjeta de crédito Bancarias emitidas en Chile (Transbank o similares)
2. Tarjetas de Crédito emitidas en el extranjero (Visa, Mastercard y similares)
3. Tarjeta de Débito
4. WebPay

En caso de anulación de la compra, una vez que el producto haya sido físicamente devuelto a Casa Siegmund, se emitirá una nota de crédito para reembolsar tu dinero. Ten presente que el medio de pago que utilizaste es el que determina el plazo en que recibirás el reembolso de tu dinero. Si realizaste tu compra con Tarjetas de Crédito el cargo podrá anularse hasta en 10 días hábiles aproximadamente y puede variar dependiendo de la entidad bancaria.

Si ocupaste una Tarjeta de Débito, realizaremos una transferencia electrónica a la cuenta corriente que tú nos indiques, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que se emite la Nota de Crédito y que tenemos tus datos bancarios.

## 5. Despacho y entrega de productos

### 5.1. El costo del despacho.

El costo del despacho dependerá de:

1. **El lugar del destino:** En Casa Siegmund existen costos diferenciados entre los destinos de entrega, puede ser local (dentro de la ciudad de origen de la compra o una de las sucursales) o en alguna localidad aledaña o cercana a la ciudad donde se realizó la compra.
2. **Origen:** El que puede ser despachado desde casa matriz (sala de ventas o bodega), o desde una de las sucursales.

### 5.2 Horarios y plazo de entrega para despacho a domicilio

El horario para entrega de productos se pregunta al cliente que de rangos de horarios y fechas para hacer llegar la compra.

## 5.3 Plazos para retiro en tienda

Si al enviar la solicitud de compra escogiste la opción de retiro en tienda, ten en consideración que una de las condiciones de la compra es que el producto debe ser retirado en máximo en 7 días desde el momento de la compra.

Recuerda que:

1. Para el retiro debes llevar tu cédula de identidad y un documento que acredite la compra (boleta o factura); y
2. Sólo puede retirar la persona que realiza la compra o la persona autorizada al momento de la compra. Si olvidaste incluir a otra persona para retiro al momento de comprar o bien algo te impide retirar tu compra el día que te corresponde, puedes comunicarte a la tienda y autorizar a otra persona para que lo haga por ti.

## 6. Cambios y devoluciones

### 6.1. Devoluciones

Podrás devolver en cualquiera de nuestras tiendas el o los productos que hayas comprado en [www.casasiegmund.cl](http://www.casasiegmund.cl). Para esto tienes 60 días corridos, desde la fecha de recepción del producto. Es condición para la devolución que el producto que compraste y quieres devolver se encuentre en perfecto estado: sin uso, con etiquetas adherida en su embalaje original, sellado y con todos sus accesorios.

En el caso de que tengas productos de mayor tamaño o dificultad de traslado **tienes 10 días corridos desde la fecha de recepción del producto** para coordinar el retiro del producto a través de nuestro Servicio al Cliente y te reembolsaremos solo el valor pagado por el producto, es decir, no se devolverá el costo del despacho.

### 6.2. Cambios

El cambio sólo aplica para productos de fácil traslado. Para esto tienes 60 días corridos desde la fecha de recepción del producto.

Es condición para el cambio que el producto esté en perfecto estado: sin uso, con etiqueta adherida en su embalaje original, sellado y con sus accesorios.

Sólo debes llevarlo a la tienda que más te acomode, con tu Cédula de Identidad y un documento que acredite la compra (boleta o factura). Recuerda que sólo puede realizar el cambio la persona que realizó la compra o la persona autorizada al momento de la compra.

Para cambios o devoluciones los productos no pueden haber sido probados y/o usados, deben tener su embalaje original completo y todos sus accesorios, manuales y folletos. Por ello, cuando abras el producto, hazlo con cuidado para no romper sellos, gráficas de caja, bolsas y plumavit.

## **7. Garantías**

### **7.1. Garantía Normal (legal)**

Todos los productos que compres tienen 3 meses de garantía. Solo debes traerlo con su boleta y será derivado al servicio técnico, el que evaluará y certificará la falla dentro de 20 días hábiles en regiones.

Si el resultado indica que la falla corresponde a deficiencias en la fabricación no atribuibles a deterioros por un hecho imputable al consumidor, puedes elegir 3 opciones: reparación, cambio o anulación.

En el caso de productos de difícil traslado puedes coordinar el retiro a domicilio comunicándote con nosotros al número que aparece como WhatsApp en nuestra página que es +56452841278 o a nuestro número central 452298000 en casa matriz (Victoria) o a los números de cada sucursal 452861402 Traiguen – 452882194 Curacautín- 452811783 Collipulli.

**ADVERTENCIA IMPORTANTE:** Todo producto electrónico que es enviado al Servicio Técnico pierde su información, por eso, sugerimos te asegures y respaldes todo. Se considerará falla, en los productos con problemas en su Hardware y no Software.

### **7.3. La Garantía en la Ley 19.496 "Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores":**

La Legislación vigente en Chile considera la garantía y la expresa de la siguiente manera en los artículos 20 y 21 de la ley 19.496:

**Artículo 20.-** En los casos que a continuación se señalan, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, el consumidor podrá optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada:

1. Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;

2. Cuando 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. Cuando cualquier producto, por 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. Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
5. Cuando 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 la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;
6. Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
7. Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del presente artículo se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

**Artículo 21.-** El ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el vendedor dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, siempre que éste no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

El consumidor que, en el ejercicio de los derechos que contempla el artículo 20, opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador. Hecha la opción, el requerido no podrá derivar el reclamo.

Serán solidariamente responsables por los perjuicios ocasionados al consumidor, el proveedor que haya comercializado el bien o producto y el importador que lo haya vendido o suministrado. En caso de que el consumidor solicite la reparación sólo al vendedor, éste gozará del derecho de resarcimiento señalado en el artículo 22.

Las acciones a que se refiere el inciso primero podrán hacerse valer, asimismo, indistintamente en contra del fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un

procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, la acción no podrá intentarse sino respecto del vendedor.

El vendedor, fabricante o importador, en su caso, deberá responder al ejercicio de los derechos a que se refieren los artículos 19 y 20 en el mismo local donde se efectuó la venta o en las oficinas o locales en que habitualmente atiende a sus clientes, no pudiendo condicionar el ejercicio de los referidos derechos a efectuarse en otros lugares o en condiciones menos cómodas para el consumidor que las que se le ofreció para efectuar la venta, salvo que éste consienta en ello.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

El plazo que la póliza de garantía otorgada por el proveedor contemple y aquel a que se refiere el inciso primero de este artículo, se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía.

Tratándose de bienes amparados por una garantía otorgada por el proveedor, el consumidor, antes de ejercer alguno de los derechos que le confiere el artículo 20, deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece, conforme a los términos de la póliza.

La póliza de garantía a que se refiere el inciso anterior producirá plena prueba si ha sido fechada y timbrada al momento de la entrega del bien. Igual efecto tendrá la referida póliza, aunque no haya sido fechada ni timbrada al momento de la entrega del bien, siempre que se exhiba con la correspondiente factura o boleta de venta.

Tratándose de la devolución de la cantidad pagada, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si tal devolución se acordare una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

Para ejercer estas acciones, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes...

## **9. Reclamos - Jurisdicción**

Para presentar reclamos referentes a acciones ejecutadas o celebradas a través de este sitio comunicarse con nuestro Servicio al Cliente al 452298009.

Las controversias que surjan en relación con lo establecido en estos Términos y Condiciones podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el juzgado de policía local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia para otro tipo de materias. Todo lo anterior, según el artículo 50 A de la ley 19.496.

## **10. Representante Legal**

Para todos los efectos legales y relacionados con la presente información Siegmund Hnos. Ltda. el representante legal de la empresa es don Marcelo Siegmund Meline. Rut: 6.314.614-5., domiciliado en calle Pisagua 1201 en la ciudad de Victoria.

## **11. Vigencia términos y condiciones**

Estos Términos y Condiciones corresponden a la versión vigente a contar del día 20 de agosto del 2021, publicada y comunicada en el sitio [www.casasiemund.cl](http://www.casasiemund.cl).