

## Términos y Condiciones de Venta

Los presentes términos y condiciones generales (en adelante, los “Términos y Condiciones”) regulan la venta en Chile de electrodomésticos pertenecientes a la línea doméstica de Franke AG en Chile.

Servicios de ingeniería y Tecnológica Ltda, en adelante (TEYS) es la empresa representante de Franke en Chile, responsable de soportar y comercializar los productos en el territorio Chileno.

Agradecemos su visita, interés y confianza en nuestro sitio y productos. Nos complace entregarle toda la información necesaria para su seguridad en la permanencia de nuestra página. Además de proporcionar a nuestros clientes servicios de gran valor, con productos innovadores y de clase mundial.

### 1) Condiciones Generales

Nuestro sitio Web está construido con el objetivo de ser una exhibición de productos de cocina de la marca Franke. Usted puede utilizar esta herramienta como forma de cotización poniéndose en contacto con nuestras oficinas. También podrá recibir información, ofertas y novedades suscribiéndose a nosotros de manera voluntaria o escribiéndonos al correo [contacto@zuhaus.cl](mailto:contacto@zuhaus.cl)

### 2) Condiciones de venta

El producto deberá estar disponible para su venta (stock) y deberá figurar en [www.zuhaus.cl](http://www.zuhaus.cl) no en otros sitios, ni sitios relacionados o links conducentes a nuestra página [www.zuhaus.cl](http://www.zuhaus.cl). Servicios de ingeniería y Tecnología Ltda, no se hace responsable por la información publicada en otros sitios web que no sea de dominio de la empresa. Para Consultas y reclamos de productos y servicios Franke adquiridos en otro sitio, debe contactarse directamente con la empresa del sitio según corresponda.

### 3) Proceso de compra

Una vez contactado con nosotros enviaremos una cotización y en conjunto acordaremos una forma de pago. A la fecha de lanzamiento el sitio no está habilitado para hacer transacciones.

### 5) Precios y ofertas

Los precios podrán variar, sin previo aviso, dependiendo de las condiciones del mercado. Ofertas y promociones pueden ser sujetas a cambios y tendrán validez hasta agotar stock.

### 6) Despacho de los Bienes

El despacho será en la dirección indicada por el comprador, **(Cualquier error en la dirección de entrega ingresado por el comprador, no es responsabilidad de TEYS, la repetición del despacho tendrá un segundo cobro)**

Valor despacho dentro de Santiago: Línea blanca y electrodomésticos, entre \$15.000 y \$20.000 mas IVA, dependiendo de la ubicación en la Región Metropolitana.

**6.1) Para el despacho:**

- A. La entrega e instalación de equipos y accesorios Franke será realizada directamente por TEYS y generará un cargo adicional de acuerdo con la Región en donde tengan que prestarse dichos servicios. Los cargos por envío e instalación podrán verse reflejados en el proceso de pago y selección de transportistas de esta página.
- B. Podría ser contactado telefónicamente para corroborar los datos de despacho proporcionados y asegurar de que se encuentre una persona en el lugar para recepcionar los productos, si la entrega no lo satisface no firme la guía de despacho como recepcionada.
- C. Es imprescindible que se revise el producto en el momento de recibir la entrega, ya que la empresa no se responsabilizará por daños o disconformidad una vez que el producto sea recepcionado y la guía de despacho sea firmada conforme.
- D. Se solicita indicar números válidos y vigentes de teléfonos móviles y red fija, para optimizar la entrega del producto antes de efectuar el despacho.
- E. El plazo de entrega cuenta desde que se valida la orden de compra y el medio de pago utilizado y se consideran días hábiles de lunes a viernes, excluidos los feriados legales. **Los plazos para el despacho son de 72 horas dentro de la región Metropolitana**, para regiones se debe considerar el plazo del medio de transporte a utilizar. Para el despacho de productos fuera de la región metropolitana, el usuario deberá elegir el medio de envío y el costo que esto involucre será asumido por parte del comprador bajo su absoluta responsabilidad, Si la empresa de transportes, genera algún daño por mala manipulación del producto, nuestra empresa no podrá hacerse responsable por daños provocados por terceros.
- F. El comprador no podrá utilizar como dirección de despacho casillas de correo.
- G. TEYS no presta el servicio de "volado" o traslado de equipos que no puedan subir por los ascensores de un inmueble o edificio, mediante maniobras de elevación exteriores al inmueble e ingreso al mismo por terrazas, ventanas u otras partes del inmueble aptas al efecto, si se requiere subir por escaleras, el cliente debe proveer el personal para hacerlo.
- H. Los despachos de productos de este sitio sólo se realizan dentro del territorio de la República de Chile.

**6.2) Almacenaje.**

- A. TEYS almacenará de forma gratuita y en beneficio del Cliente Final los equipos, accesorios y consumibles contenidos en una Orden de Compra formalmente colocada hasta por un periodo máximo de 30 días. En caso de que el Cliente Final solicite una ampliación del periodo, la empresa podrá prorrogar la entrega por hasta 90 días corridos más. De no solicitar una prórroga, TEYS cobrará un 1% mensual sobre el monto total de la Orden de Compra (según precios de lista, sin incluir IVA y considerando cualquier descuento otorgado) por los meses que excedan los plazos previamente establecidos.

**6.3) Importante**

- A. Es obligación del comprador tomar las medidas y dimensiones de los accesos al lugar en que se instalará el producto adquirido, considerando que el lugar, el mueble, el ascensor (si lo requiere) o el espacio en que quedará instalado tenga las dimensiones y condiciones necesarias.
- B. Además, es de suma importancia considerar que la persona que realizará la entrega no es instalador, por lo que no modificará muebles, puertas, accesos, paredes, enchufes, entre otros.

**7) Seguridad**

La protección de la seguridad y privacidad de sus datos personales es importante para nosotros.

- A. Medidas de seguridad A través de nuestros sitios Web, nosotros no recogemos ningún dato personal de forma involuntaria, solo cuando acepta al momento del ingreso de sus datos para el despacho.
- B. Enlaces a otros sitios Web Nuestro sitio Web puede contener ciertos enlaces de otros sitios Web, pero la Empresa no es responsable de sus prácticas de privacidad o de su contenido.
- C. Modificaciones al sitio Web Tecnología y Servicios SPA se reserva el derecho de modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con precios, stock, características técnicas de los productos, modelos de productos, fotografías y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso.
- D. Contacto Si usted tuviera comentarios, sugerencias, preguntas o quejas, puede escribirnos a los Contactos indicados en nuestra página.
- E. Es obligación del usuario no introducir en el Sitio información inválida, incorrecta, de carácter obsceno, ofensivo o agravante, que contenga amenazas, virus u otros programas perjudiciales o mecanismos para captar y/o distorsionar información contenida en el Sitio, ni links o publicidad no autorizada.

**8) Condiciones Postventa y garantía**

La confirmación de una Orden de Compra es una operación comercial final y definitiva, sin perjuicio de lo anterior, el Cliente Final puede ejercer los derechos establecidos en los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496 respecto a la garantía legal.

El Cliente Final podrá optar entre la reparación gratuita del bien, o previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada en los casos en que concurra alguna de las causales de los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496. Para que la garantía legal proceda se deberá de cumplir con: i) el equipo se encuentre dentro del periodo de validez de 6 meses de garantía, contados a partir de la fecha de recepción del equipo; ii) El Cliente Final deberá solicitar a su arbitrio la solución que prefiera directamente en el Centro de Atención Telefónica llamando al +56225566993 o enviando un correo electrónico a [contacto@zuhaus.cl](mailto:contacto@zuhaus.cl); iii) El Servicio Técnico Franke realizará las pruebas y validaciones necesarias para confirmar el estado del equipo dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de solicitud y analizar si la falla se debe a un hecho imputable o no del consumidor, o a un hecho imputable a la instalación del equipo realizada por personas distintas al Servicio Técnico Autorizado de Franke. Concluida la evaluación, TEYS aceptará o rechazará la solicitud.

- A. De ser aceptada, y en el caso de tratarse de la entrega de un nuevo equipo se realizará dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de aprobación del cambio físico.
- B. No son Condiciones Validas para garantía: i) que el equipo presente fallas, daños o desperfectos por causas no imputables a Franke o derivados de una deficiente instalación no realizada por el Servicio Técnico Franke; ii) presente fallas o desperfectos derivados de una utilización inadecuada del equipo o a la falta de mantenimiento del mismo; iii) requiera ajustes mínimos a ser realizados por el Servicio Técnico Franke; o iv) cuando durante el período de garantía legal el equipo presente fallas, daños o desperfectos derivados de haber sido intervenido o reparado por personas distintas al Servicio Técnico Autorizado de Franke.
- C. La garantía de los Artefactos FRANKE es de 2 año desde la fecha de adquisición, para lo cual deberá guardar la boleta o factura de compra, esta deberá ser presentada en caso de algún problema con el producto al servicio técnico. Puede contactar a servicio técnico en el número telefónico: +56225566993 o en el correo electrónico: contacto@zuhaus.cl.
- D. FRANKE CHILE garantiza el artefacto contra todo defecto de fabricación, comprometiéndose a reponer cualquier pieza defectuosa hasta conseguir el funcionamiento correcto del aparato.
- E. No son objeto de esta garantía, las ampollas, cristales, plásticos y esmaltes que hayan sufrido golpes, así como las averías producidas por el mal uso del producto, Instalaciones que no se hayan realizado acorde a lo indicado en el manual de instrucciones del aparato o por la manipulación de personas no autorizadas.
- F. Queda expresamente excluido de cualquier responsabilidad sobre eventuales daños directos o indirectos a personas o cosas por averías o defectos del aparato producidos por manipulación indebida o por haberse usado de manera contraria a lo indicado en el manual de instrucciones del aparato.
- G. FRANKE se reserva el derecho a sustituir el aparato defectuoso por uno del mismo valor si los defectos surgen de forma recurrente o si los costos de reparación no guardan relación con el valor del producto.
- H. Todas las reparaciones se deben realizar por servicio de asistencia técnica oficial y se usaran repuestos originales FRANKE.
- I. En caso de devolución del producto, este debe estar con etiquetas, en perfectas condiciones y tener los embalajes originales. Se debe entregar todos sus accesorios, manuales y pólizas de garantía, si hubieren sido incluidos en el despacho del mismo.
- J. Devolución de dinero: el dinero será devuelto una vez haya sido recepcionado el producto con las condiciones que se indican en el punto 9 C de condiciones de post venta. Para esto el cliente deberá enviar los datos para realizar transferencia, rut, nombre, banco y cuenta corriente.
- K. Los gastos de envíos y retiro del producto en caso de devolución correrán por cuenta del comprador.