

Términos & Condiciones

El acceso y uso de este sitio web se rige por los términos y condiciones descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en la República de Chile. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que realice un cliente de Tostani.cl, en adelante, el usuario, en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación.

Los términos y condiciones contenidos en este instrumento se entenderán formar parte de todos los actos y contratos que se ejecuten o celebren mediante los sistemas de oferta y comercialización comprendidos en este sitio web entre los usuarios de este sitio y Tostani.cl, y por cualquiera de las otras sociedades relacionadas a ésta, y que hagan uso de este sitio, a las cuales se les denominará en adelante también en forma indistinta como “las empresas”, o bien “la empresa oferente”, “el proveedor” o “la empresa proveedora”, según convenga al sentido del texto. En caso de que las empresas hubieran fijado sus propios términos y condiciones para los actos y contratos que realicen en este sitio, ellas aparecerán en esta página señaladas con un link y prevalecerán sobre estas.

Registro Del Usuario O Cliente

Será requisito necesario para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en este sitio, la aceptación de las presentes condiciones y el registro por parte del usuario, debiendo éste definir una clave de acceso. Se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el sólo hecho del registro, en el que se incluirá una manifestación expresa del usuario sobre el conocimiento de las presentes condiciones de uso. El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que al efecto se contiene en el sitio y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente mediante un “click” en el elemento respectivo. El registro en Tostani.cl es gratuito.

Clave Secreta

El usuario dispondrá, una vez registrado, de un nombre y contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El usuario tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en el sitio respectivo. El usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros, no involucra responsabilidad de tostani.cl o de sus relacionadas en caso de mala utilización.

Derechos Del Usuario De Este Sitio

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor vigente en el territorio de Chile, y además los que se le otorgan en estos términos y condiciones. El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley Nº 19.628 sobre protección de datos de carácter personal. La sola visita de este sitio en el cual se ofrecen determinados bienes y el acceso a determinados servicios, no impone al consumidor obligación alguna, a menos que haya aceptado

en forma inequívoca las condiciones ofrecidas por la empresa, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

Derechos Del Usuario De Este Sitio

En los contratos ofrecidos por medio de este sitio, la empresa oferente informará, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos que deben seguirse para celebrarlos, e informará vía email cuando fue recibida la solicitud del contrato. Esta solicitud pasará por un proceso de validación de datos del clientes, recolección de productos del pedido en base al stock disponible y luego se cerrará el contrato emitiéndose el documento correspondiente, el cual es enviado al cliente junto con el despacho de su pedido. El sólo hecho de seguir los pasos que para tales efectos se indican en este sitio para efectuar una compra, equivale a aceptar que efectivamente la empresa oferente ha dado cumplimiento a las condiciones contenidas en este número. Indicará, además, su dirección de correo postal o electrónico y los medios técnicos a disposición del consumidor para identificar y corregir errores en el envío o en sus datos.

Por Políticas de Seguridad, en caso de detectarse cambios en la información de los clientes registrados en Tostani.cl, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones, nuestros ejecutivos podrán contactar a los clientes vía telefónica o email, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes. En caso de no poder establecer el contacto con los clientes en un plazo de 48 horas, luego de efectuada la compra en nuestro sitio, la orden de compra será rechazada

Medios De Pago Que Se Podrán Utilizar En Este Sitio.

Los productos y servicios ofrecidos en este sitio, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con:

- A) Tarjetas de crédito bancarias habilitadas, según las modalidades informadas expresamente, siempre que mantengan un contrato vigente para tales efectos con el Proveedor.
- B) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente para tales efectos con el Proveedor.
- C) El pago con tarjetas se realizará a través de WebPay, sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso, que predominará de haber contradicción.
- D) Otros medios de pago que eventualmente puedan ser aceptados en el futuro, de lo cual se informará oportunamente en la web.

Formación Del Consentimiento En Los Contratos Celebrados A Través De Este Sitio.

A través de este sitio web las empresas realizarán ofertas de bienes y servicios, que podrán ser aceptadas a través de la aceptación, por vía electrónica y utilizando los mecanismos que el mismo sitio ofrece para ello. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la empresa oferente, será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción la empresa oferente deberá verificar:

A) Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta, de las especies en stock o de sustitutos, en cuyo caso serán puestos a disposición del usuario, pudiendo éste aceptarlos.

B) Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario.

C) Que los datos registrados por el cliente en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta.

D) En el caso de venta de bebidas alcohólicas, esta sólo se realizará a usuarios mayores de 18 años.

Para informar al usuario o consumidor acerca de esta validación, la empresa oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente en el mismo sitio. El consentimiento se entenderá firmado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida.

Despacho De Los Productos

Los productos adquiridos a través del sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario y disponibles en el sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario.

Si hubiera productos almacenados en diferentes lugares, podrán despacharse en forma independiente, según las alternativas disponibles en el sitio.

Derecho De Retracto

En los contratos celebrados por medio de este sitio el usuario o consumidor no podrá retractarse del contrato celebrado, a menos que en una determinada oferta se contemple expresamente esta posibilidad.

Procedimiento De Cambios Y Devoluciones

Sin perjuicio de lo indicado en el número anterior, los usuarios o clientes podrán solicitar devoluciones o cambios, dentro del territorio de Chile continental, que podrán ser aceptadas por el proveedor, a fin de obtener plena satisfacción del cliente. En general, para solicitar cambio de los productos adquiridos en este sitio web, el cliente deberá llamar al teléfono de Distribuidora Arenillas o acercarse a cualquier local Tostani o Distribuidora Arenillas presentando la boleta. Para solicitar devolución, deberá presentar necesariamente la boleta y llamar a Tostani para gestionar la devolución.

El o los productos deben ser cambiados y devueltos sin uso, con todos sus embalajes originales y en perfectas condiciones con los accesorios y reglas promocionales que estuvieron asociados a la compra.

Posterior a la aprobación de la devolución, los gastos de envíos y retiro del producto en caso de devolución correrán por cuenta de Tostani.

En caso de devolución de productos fuera de la Región Metropolitana, los gastos de envío y retiro de los productos correrán por cuenta del cliente.

Uso De Los Datos Personales Registrados En El Sitio

Los datos referidos en estos términos y condiciones tendrán como finalidad validar los pedidos y mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por las empresas. Sólo podrán ser entregados a las empresas filiales o relacionadas con Tostani.cl, en ningún caso serán traspasados a terceros. Dicha entrega será revocable por el usuario.

Validez De Las Ofertas Contenidas En Este Sitio

Los precios de los productos y servicios disponibles en este sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, catálogos u otros. Las empresas podrán modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, respetando las compras que han sido aceptadas hasta dicho momento, siempre sujeto a las condiciones de validación que se indican en el número 6.

Promociones

Las promociones que se ofrezcan en este sitio web no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como locales físicos, TV, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción.

Otros Sitios Web

Las empresas no garantizan, avalan ni respaldan de ninguna forma el acceso, información o contenido de cualquier otro sitio web o portal en los casos que dicho acceso se efectúe desde o hacia este, ya sea que dicho acceso se efectúe mediante link, banner o mediante cualquier dispositivo disponible en la red.

Capacidad Legal Para Contratar

Los servicios de Tostani.cl están disponibles sólo para aquellos individuos que tengan capacidad legal para contratar, según lo dispuesto por la legislación vigente. Si una persona no tiene capacidad legal para contratar, debe abstenerse de utilizar los servicios ofrecidos en el sitio. Tostani.cl podrá en cualquier momento en forma temporal o definitiva suspender la participación de usuarios que se compruebe carecen de capacidad legal para usar de los servicios ofrecidos en el sitio o cuando al registrarse brinden información que sea falsa, inexacta o fraudulenta.

Relimitación De Responsabilidad

Tostani.cl no se responsabiliza frente a los usuarios o terceros por los daños y perjuicios que sean consecuencia directa o indirecta de la interrupción, suspensión o finalización de los servicios ofrecidos por el sitio.

Jurisdicción

Cualquier controversia que surja en relación a lo establecido en este documento, será sometido y resuelto por los Tribunales Ordinarios de Santiago, a cuya jurisdicción los usuarios se someten. La legislación chilena será la aplicable respecto de todo lo relacionado con estas Bases.

Política de Despacho

Los productos adquiridos a través del sitio web Tostani.cl estarán sujetos a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el usuario, ofrecidas y disponibles en el sitio. La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. El plazo de entrega comienza desde que Tostani.cl haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran como máximo 4 días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo, dentro de la Región Metropolitana.

Los horarios de despacho son de lunes a Viernes (exceptuando feriados) de 10:00 a 19:00 hrs. Las fechas y horarios de entrega son efectivos una vez aprobado el proceso de validación de compra y stock. Si el proceso de validación tarda más de lo normal, se reprogramará el despacho con la fecha más cercana posible.

La persona que reciba el producto, en el domicilio del cliente, debe aceptar la entrega del transportista, si recibe conforme, firmando con su nombre, firma y RUT.

En caso de que el cliente cambie la dirección de entrega, se asumirán nuevamente, un máximo de 4 días hábiles para la entrega, desde el día del cambio de domicilio informado por el comprador.

Para despachos fuera de la Región Metropolitana, el plazo de entrega dependerá del transporte externo elegido por el cliente. El despacho de productos de gran volumen y peso comprados en Tostani.cl se hace en el domicilio que indique el cliente, siempre que este sea de fácil acceso para el vehículo y personal que lo transporta, en caso contrario, se entiende cumplido con el despacho, la entrega del producto en el estacionamiento del lugar o acceso al recinto donde este se ubique.

Costos De Envío

Sólo para la Región Metropolitana: Por compras superiores a \$45.000, el envío será gratuito. Por compras menores a dicho valor, se generará un costo de envío de \$3.990. Si al momento de la entrega, dentro de la Región Metropolitana, el lugar se encuentra sin moradores, la reprogramación del despacho tendrá un costo de \$3.990, independiente del monto de la compra.

Despachos fuera de la Región Metropolitana: Serán realizados por transporte externo, elegido por el cliente.

El costo de envío fuera de la Región Metropolitana es por cuenta del cliente, independiente del valor de compra.

Tostani.cl no se responsabiliza por daños o pérdida sufridos en el transporte de la compra.

Retiro En Tiendas

Actualmente sólo estamos realizando despachos a domicilio.