

# Términos y condiciones

## CONDICIONES DE COMPRA

***ES RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE CONOCER LOS TERMINOS Y CONDICIONES QUE SE ESTABLECEN EN LAS VENTAS POR PAGINA WEB Y REDES SOCIALES DE LA TIENDA MERCADO SURLIVE, LAS CUALES SON ACEPTADAS AL REALIZAR EL PAGO.***

## DE LAS COMPRAS POR PAGINA WEB

- 1. Las compras a través de la página web se pueden realizar las 24 horas del día.
- 2. El cliente es el responsable de llenar y verificar que sus **datos estén correctamente ingresados** al momento de finalizar la compra, ya que la comunicación entre el cliente y Mercado Surlive, será por el correo y número telefónico que ingresa. Además, sus productos serán despachados según la dirección que usted ingresará a menos que indique lo contrario en las notas adicionales de pedidos. verificar correctamente si desea domicilio o agencia, en caso de requerir este último debe colocar el nombre de la agencia en dirección de envío, si escogió agencia y colocó domicilio se hará envío a la agencia más cercana.
- 3. El pago se realiza a través de la plataforma webpay - transbank, donde puede pagar con tarjeta débito o crédito en las cuotas que estime conveniente, las tarifas por cuotas es la que usted tiene fijada con la entidad bancaria y nosotros como Mercado Surlive, no tenemos responsabilidad alguna.
- 4. La verificación del pago es automática al pagar con Webpay, donde le llega la confirmación por correo de parte de transbank con su comprobante de pago y un correo de parte nuestra con el detalle de sus productos.
- 5. En un plazo de 1 día se realizará el envío de boleta o factura electrónica según haya solicitado al momento de ingresar sus datos, la cual se hará a través de correo electrónico registrado por Ud.
- 6. El cliente acepta y toma conocimiento que Mercado Surlive, podría tener problemas con el inventario de alguno de sus

productos, por lo cual acepta que en el caso que un producto que haya comprado este fuera de stock, Mercado Surlive, le dará las siguientes opciones: 1) Devolución del dinero por el producto fuera de stock, 2) devolución del dinero por el total de la compra.

- **ESTADOS DEL PEDIDO**

- 1) Fallido: por alguna razón no se pudo realizar el pago en nuestra página web, el cual puede ser por problemas de banco, de sistema transbank o saldo insuficiente en tarjeta u otros motivos.
- 2) Confirmación de pago: se refiere a que el pedido se realizó de manera exitosa.
- 3) Boleta o factura electrónica: cuando llegue ese comprobante se menciona en el mismo los plazos de entrega.

- **ENVÍO Y ENTREGA PRESENCIAL**

- 

- 1) Envío por pagar: Solo se realizan envíos por pagar a las agencias de Starken.
- 2) Envío pagado: si por cualquier razón anexa a nosotros, la empresa de transporte no tuviese cobertura a su domicilio, se le notificará vía Whatsapp para mencionar el costo de envío que debe cancelar para que sea despachado su pedido.
- 3) Entregas presenciales: Las entregas presenciales serán solo en la comuna de Puerto Montt, previa coordinación por whatsapp al +56964907525.

- 

## **DE LOS ENVIOS**

- 1. Los envíos se realizan a todo Chile a través de STARKEN
- 2. La agencia de envío es relativo en plazos de entrega, pero al momento del envío da una fecha estimada, fecha que usted podrá ver con el número de seguimiento que le enviaremos una vez realizado el despacho vía correo electrónico o Whatsapp. Descarga la APP de Starken para ver estado de tu pedido y monto a cancelar.
- 3. En caso de que el cliente requiera otra empresa de transporte, debe indicarnos en el espacio de (notas adicionales para envío) el

nombre de la empresa de transporte, si es a domicilio o a oficina más cercana, esta opción es igualmente por pagar.

- 
- 4. No tenemos envíos gratis, el comprador corre con los gastos de transportes.
- 
- 5. Tenemos 2 opciones de envío:
  - Agencia: según hayas solicitado en los datos de envío ingresados, si eliges agencia pero no colocaste el nombre se enviará a la agencia starken más cercana.
  - Domicilio: se enviará a domicilio si solicitaste esta opción. es responsabilidad del cliente digitar correctamente la dirección con NOMBRE DE LA CALLE, PASAJE O AVENIDA, NUMERACIÓN. POBLACIÓN O VILLA Y COMUNA. en caso de ingreso de dirección incompleta se hará envío a agencia starken de la localidad.
  
- 6. Desde la confirmación de recibido el pago, demoramos hasta **10 días hábiles\*** en preparar e ir a dejar el paquete a la empresa de transporte. (Puede variar dependiendo de la demanda y la cantidad encargada; El comprador acepta y toma conocimiento que podríamos demorar más de 10 días hábiles y libera de toda responsabilidad a Comercial Surlive LTDA.).  
  
\*El primer día hábil comienza a partir del día hábil siguiente a la confirmación del pago; si le confirmamos miércoles, el primer día hábil que se cuenta comienza el jueves.\*
- 
- 7. Al momento de recibir su encomienda de parte de la empresa de transportes, es su responsabilidad revisar que el empaque este en buenas condiciones, de lo contrario deberá realizar el reclamo correspondiente.
- Al abrir su pedido es OBLIGACIÓN que usted realice una **grabación**, ya que será la única prueba en el caso de alguna equivocación de parte nuestra o alguna pérdida en el trayecto de la encomienda.

- Mercado Surlive no se hace responsable por retrasos o pérdidas de paquetes, ya que son empresas en donde nosotros no tenemos injerencia alguna, de todas formas, debes avisarnos para hacer el reclamo correspondiente en la sucursal de origen siempre y cuando se pueda y/o corresponda.
8. En caso de pérdida del paquete por parte de la empresa de envíos,
- DEBES AVISARNOS Y NO REALIZAR EL RECLAMO, ya que nosotros gestionamos con la empresa de envío, consultamos su trazabilidad, donde estuvo en última instancia y se gestiona una búsqueda por parte de la misma empresa de envío según características del paquete. Si se encuentra la encomienda se realizará el envío, en caso que se constate extravío nosotros realizaremos la solicitud de devolución y te realizaremos el envío nuevamente. Si realizas el reclamo a la empresa de transporte será tu responsabilidad el proceso dejando exento de responsabilidad a la tienda Mercado Surlive.

## **PEDIDO REDES SOCIALES**

- Rigen todas las condiciones antes mencionadas que sean aplicables.
- Una vez que usted realiza el pedido, nosotros le daremos el resumen de su compra en donde debe confirmar que son efectivamente los productos que usted está solicitando, esta es la instancia de corregir el pedido en caso que nosotros por alguna razón hayamos entendido algo diferente a lo que usted necesita.
- Confirmado el pedido de parte de usted, se enviará el total y datos del pago, donde tendrá 30 minutos para realizar la transferencia.
- Una vez realizado el pago, debes enviarnos el comprobante para verificar el pago.
- 
- LOS PEDIDOS SERAN RESERVADOS SOLO REALIZANDO EL PAGO, desde el momento que te enviamos los datos de pago, tienes 30 minutos para realizar la compra, lo mismo aplica a los pedidos por página web, dispones de 30 minutos para realizar el pago o el pedido se cancela automáticamente.

## **DE LAS POLITICAS DE CAMBIO/DEVOLUCION**

- Los productos se envían revisados, solo se realizan cambios por falla de fábrica, en ningún caso por una falla atribuible al mal manejo de parte del cliente.
- Derecho a retracto: Comercial Surlive LTDA. no se acoge al derecho a retracto, por lo cual no realizamos devolución de dinero por arrepentimientos de compras.

En caso de cambios y devoluciones tienes un plazo de 60 días continuos para realizar la solicitud. Para cambios y devoluciones debes acercarte a la agencia starken más cercana y realizar devolución de los productos por pagar a la dirección que se mencionará vía whatsapp.

En caso de realizar un reclamo desde el día 61 no se hará efectivo el cambio ni devolución ya que es responsabilidad del cliente revisar productos una vez que hayan llegado a sus manos.

## **POLITICA DE PRIVACIDAD**

- Mercado Surlive no terceriza ni comparte los datos personales de sus clientes con otras entidades.
- Mercado Surlive no almacena datos relacionados a medios de pago, esto es número de tarjetas bancarias, etc. Estos datos son tratados directamente por la entidad de pago Transbank o medio de transacción respectivo, para todos estos efectos Comercial Surlive LTDA. se rige por las políticas propias de la entidad cobradora.

## **GENERALES**

- Comercial Surlive LTDA. se reserva el derecho a modificar cualquier dato o información contenida en [www.mercadosurlive.cl](http://www.mercadosurlive.cl) y sus redes sociales, así como suspender su servicio de ventas sin previo aviso de manera total o parcial, además de cambiar los valores de los productos.

***ES RESPONSABILIDAD DEL COMPRADOR LEER LAS CONDICIONES QUE RIGEN A LA PAGINA WEB O REDES SOCIALES DE TIENDA MERCADO SURLIVE, POR EL SOLO HECHO DE REALIZAR EL PAGO, EL CLIENTE ESTA ACEPTANDO TODAS LAS CONDICIONES DESCRITAS ANTERIORMENTE.***

## **BUENAS COSTUMBRES**

Cuando realice un pedido o consulta vía whatsapp, Instagram o Facebook favor comunicarse de manera respetuosa con el vendedor, ya que somos un equipo de personas que realizan el trabajo manual, no robots. Se coloca el mayor cariño desde la preparación, armado del paquete y envío del mismo. No se aceptarán faltas de respeto al equipo de trabajo.