



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO Y VENTA





**1. ASPECTOS
GENERALES**



**2. NUESTROS
DATOS**



**3. CONDICIONES DE
ACCESO Y UTILIZACIÓN
DEL SITIO WEB**



**4. MODIFICACIONES
DE LAS CONDICIONES
DE USO**



**5. MEDIOS DE
PAGO**



**6. CÓMO COMPRAR EN
ESTE SITIO WEB**



**7. CONDICIONES Y
SISTEMA DE DESPACHO
DE PRODUCTOS**



**8. DEVOLUCIÓN
DE DINERO**



**9. MODIFICACIÓN DE
PRECIOS**



**10. ATENCIÓN AL
CONSUMIDOR**



**11. PROMOCIONES Y
COMUNICACIONES
PUBLICITARIAS**



**12. POLÍTICA DE
PRIVACIDAD Y POLÍTICA
DE COOKIES**



**13. PROPIEDAD
INTELLECTUAL**



**14. RÉGIMEN DE
RESPONSABILIDAD**



**15. LEGISLACIÓN
APLICABLE Y
COMPETENCIA JUDICIAL**



1. ASPECTOS GENERALES

Bienvenidos a **Club Softys**. Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta, en adelante indistintamente “Términos de Uso y Venta”, regulan el acceso y uso en Chile de nuestro sitio web www.clubsoftys.cl, en adelante (el “Sitio Web”). Para efectos de los presentes Términos de Uso y Venta, se entenderá por “Usuario” a todo aquel que acceda y navegue en el Sitio Web, mientras que por “Comprador”, se entenderá a aquel Usuario que realice y perfeccione una o más transacciones electrónicas a través de la Plataforma provista por el Sitio Web.



Es importante que leas detenidamente los Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta y los aceptes inequívocamente antes de realizar tu compra en este sitio web.. SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON ELLOS, NO UTILICES ESTE SITIO WEB:

A través del Sitio Web, los Usuarios podrán conocer, cotizar y eventualmente adquirir los productos que se publican en él, en las condiciones que en este se indican. El Sitio Web, contiene información relativa a distintos productos fabricados, distribuidos y puestos en el mercado por **Softys**. Los productos de **Softys** que se describen y exhiben en el Sitio Web están a la venta únicamente en Chile.

Estos Términos de Uso y Venta se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras de productos que se contraten en el Sitio Web, mediante los sistemas de venta comprendidos en éste.

La modificación de los Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta, se sujetará a lo señalado en el punto N°4 de este documento.

El uso del Sitio Web y la aplicación de estos Términos de Uso y Venta, como el comercio electrónico al que dé origen el Sitio Web, están sujetos a las leyes de la República de Chile y respetarán todos los derechos y garantías que la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece para las transacciones electrónicas.



2. NUESTROS DATOS

Softys se dedica a la fabricación y comercialización de los productos puestos a disposición en este Sitio Web. Por otra parte, **Softys** ha encargado la administración de su Sitio Web y la emisión de las boletas que se generen por las compras realizadas en dicho Sitio Web, a la sociedad Ecomsur S.A.

A continuación compartimos los datos de cada sociedad:

Softys:

Razón Social: SOFTYS CHILE SpA

Domicilio social: Camino Lo Echevers 221, Quilicura, Región Metropolitana.

RUT: 96.529.310-8

Correo electrónico: contacto@clubsoftys.cl

Teléfono: (+562) 26178820.

Representante legal: Sebastián Reyes Gazitúa

Medio por el cual Softys se pondrá en contacto con el Consumidor:
Correo electrónico que informe el consumidor.

ECOMSUR:

Razón social: Ecomsur S.A

Domicilio social: Av. Presidente Riesco 5435, of, 302, Las Condes, Santiago.

RUT: 76.205.521-K

Correo electrónico: contacto@ecomsur.com

Teléfono: (+562) 26178810

Representante legal: Mario Miranda

Medio por el cual Ecomsur se pondrá en contacto con el Consumidor:
Correo electrónico que informe el consumidor.





3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB



Los Términos de Uso y Venta tienen por objeto regular el uso del Sitio Web y la compra de los productos que se realicen a través de este medio.

El acceso a este Sitio Web es responsabilidad exclusiva de los Usuarios, y supone la revisión y aceptación de las advertencias legales, condiciones y términos de uso contenidos en él, según lo dispuesto en la **Cláusula 1 sobre Aspectos Generales**.

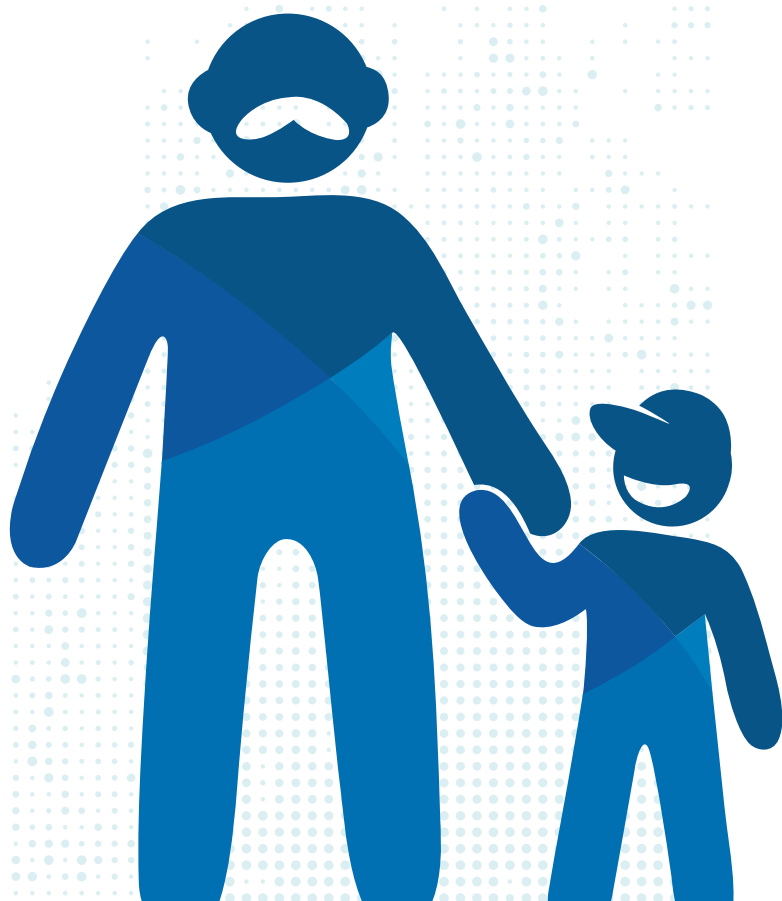
Se entiende que el contenido de este sitio web está dirigido exclusivamente a usuarios que operen dentro de Chile. Los usuarios de otros países deberán acceder a los sitios web y/o contactar a las filiales de Softys del país correspondiente.





4. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DE USO

Softys se reserva el derecho a realizar cambios en la configuración de este Sitio Web y en el presente documento Términos de Uso y Venta, así como en los servicios y condiciones requeridas para usarlo y sus servicios. Los cambios en los Términos de Uso y Venta, serán debidamente informados en el Sitio Web por un plazo de 7 días hábiles para que los Usuarios tomen oportuno conocimiento de ello. Éstos se harán efectivos a contar de la fecha de publicación, sin efecto retroactivo, a menos que la modificación resulte más beneficiosa. **Softys** realiza constantemente esfuerzos procurando evitar cualquier error en los contenidos (por ejemplo: errores mecanográficos, defectos de redacción y problemas equivalentes) que pudieran aparecer en el Sitio Web, sin embargo, no es posible garantizar que se encuentren absolutamente libres de errores. En caso de que ello ocurra, **Softys** realizará las actualizaciones o rectificaciones correspondientes, las que serán debidamente comunicadas a través de los canales de contacto y/o medios de comunicación que dispone **Softys** para la comunicación con los Usuarios y/o Compradores.



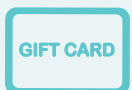


5. MEDIOS DE PAGO

A menos que se señale una forma diferente para casos específicos, los productos y servicios informados en este Sitio Web sólo pueden ser pagados por medio de:



Tarjetas de Débito y Crédito Bancarias (emitidas por Bancos chilenos en Chile) soportadas por WebPay y Tarjetas de Crédito (emitidas por Bancos chilenos en Chile) soportadas por Mercado Pago. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este Sitio Web están sujetos al contrato existente entre el Usuario y el Banco emisor de su tarjeta bancaria, sin que a **Softys** le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.



Gift cards adquiridas o emitidas por **Club Softys**.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario comprende que existen ciertas modalidades de contratación que exigen un medio de pago específico, cuestión que se informará debidamente al tiempo de contratar, así como se describe en las cláusulas 6° y 7° siguientes.



6. CÓMO COMPRAR EN ESTE SITIO WEB

Este Sitio Web se encuentra habilitado para realizar compras online, de acuerdo a la legislación chilena. Sólo pueden comprar online personas mayores de 18 años y con domicilio en Chile continental. Las zonas de cobertura de despacho pueden consultarse [aquí](#).

En caso de compras por medios electrónicos, estos Términos de Uso y Venta se incorporan como parte del contrato de compraventa y deben ser expresamente aceptados al momento de realizar la compra.

Softys almacenará las boletas emitidas por las compras realizadas en este Sitio Web. El tiempo de almacenamiento de dichos documentos tributarios será el exigido por las leyes chilenas. El almacenamiento de Dichos documentos podrán ser solicitados por el Comprador enviando un correo a contacto@clubsoftys.cl.

En este Sitio Web se venden productos al por menor y para consumo personal, por lo tanto los Compradores podrán adquirir un máximo de 12 unidades de cada producto. Asimismo, es requisito para poder comprar online, que la compra respectiva sea superior a \$8.000 (ocho mil pesos). Las compras por valores inferiores no serán procesadas por **Softys**.

El Sitio Web admite realizar compras bajo dos modalidades. A continuación, se describe los términos y condiciones asociados a cada una de las modalidades antes descritas.



6.1 MODALIDAD DE COMPRA SIMPLE



6.2 MODALIDAD DE SUSCRIPCIÓN

6. CÓMO COMPRAR EN ESTE SITIO WEB



6.1 MODALIDAD DE COMPRA SIMPLE

Para hacer compras en este Sitio Web, los usuarios deberán seguir los siguientes pasos, seleccionando los campos respectivos:

1. Ingresar al Sitio Web y seleccionar los productos que desee comprar y agregarlos al “Carro de Compra”. El Usuario deberá completar un valor mínimo de compra de \$8.000 y podrá adquirir un máximo de 12 unidades de cada producto.
2. Seleccionar el botón **“Ir a Pagar”** y revisar el detalle de los productos que fueron agregados al Carro de Compra.
3. Una vez seleccionada la compra si los productos están conforme a lo que desea comprar, debe seleccionar el botón **“Continuar con el Pago”**.
4. Ingresar una dirección válida de correo electrónico.
5. Seleccionar o completar en la casilla que aparecerá a continuación, los siguientes datos: nombre completo, RUT, número de teléfono, la dirección física de entrega de productos.
6. Cumplidos los puntos anteriores, se desplegará en la pantalla una descripción del o los productos, su precio, costos de envío, la fecha de entrega estimada según el método de envío seleccionado, el valor total de la operación y las demás condiciones de la orden.
7. En la misma pantalla, se deberá escoger un medio para procesar el pago entre WebPay y Mercado Pago.
8. Luego, para presentar el pedido u orden de compra, el comprador deberá expresamente aceptar los presentes Términos de Uso y Política de Privacidad de Softys marcando la casilla seleccionada para el efecto y seleccionando el botón “Realizar tu pedido”. El Usuario podrá también suscribirse voluntariamente al newsletter publicitario y/o promocional de **Softys**. En este último caso, conforme a la normativa de protección a los derechos de los consumidores, el Comprador podrá siempre solicitar la suspensión del envío de comunicaciones

promocionales o publicitarias, en los términos de la cláusula 11 de estos Términos de Uso y Venta.

9. El sistema luego lo re-direccionará para continuar la transacción por medio de WebPay o Mercado Pago, según el Comprador hubiere optado.

10. En paralelo, el Comprador recibirá un correo electrónico con el número de pedido u orden confirmando que la orden ha sido presentada e indicando que se encuentra en proceso de validación, a la dirección que hubiere indicado conforme al punto N°4 anterior. La compraventa no se entenderá perfeccionada hasta que sea enviado por parte de Club Softys un segundo correo electrónico que la valide, cuestión que será informada en dicho correo electrónico, según se indica en el punto N°11 siguiente.

11. Una vez que complete la transacción por medio de WebPay o Mercado Pago, la compra se entenderá perfeccionada y el comprador recibirá el segundo correo electrónico, conforme se indica en la cláusula N°10 precedente.

12. En un tercer correo el Comprador recibirá una boleta electrónica, la que podrá imprimir y almacenar en su computador o dispositivo móvil. La boleta electrónica incluye

número de la boleta y el detalle de los productos comprados.

13. Finalmente, le llegará al Comprador un último correo electrónico informando cuándo el o los productos comprados se encuentren en despacho.

Se deja expresa constancia que, de conformidad con la [Política de Privacidad de Softys](#), ésta podrá guardar la información entregada por el Comprador, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 6.1. Estos datos personales serán guardados en cumplimiento de los estándares de seguridad y privacidad, para efectos de (i) identificar su perfil, (ii) notificarlo del estado de su(s) compra(s), (iii) guardar su historial de compras, (iv) facilitar el proceso de compra, (v) todos aquellos indicados en la Política de Privacidad.

Es importante que el Comprador revise atentamente su pedido y verifique su completitud. En caso de que el Comprador estuviere disconforme con la entrega de su pedido, por ejemplo si el pedido estuviere incompleto, deberá tomar contacto con el servicio de atención al cliente, ya sea por vía de un correo electrónico **dirigido a** contacto@clubsoftys.cl **o llamando al** (+562) 26178820 dentro de los 3 días hábiles contados desde la recepción del(los) producto(s), a efectos de que Softys pueda dar respuesta a su requerimiento y si corresponde,

realizar las gestiones correspondientes. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la recepción ha sido conforme, todo ello sin perjuicio de los derechos que son consagrados por ley a favor de los consumidores.

En caso de cualquier duda, por favor contactarse con el servicio de atención al cliente disponible ya sea por vía de un correo electrónico dirigido a contacto@clubsoftys.cl o llamando al (+562) 26178820.



6. CÓMO COMPRAR EN ESTE SITIO WEB



6.2 MODALIDAD DE SUSCRIPCIÓN: SOFTYS PRIME

Este Sitio Web, además de la forma de compra descrita en la cláusula 6.1. precedente, ofrece a sus Usuarios una modalidad de compra bajo suscripción, a través de la cual podrán seleccionar y recibir periódicamente, de acuerdo con los plazos que seleccionen (15, 30 o 60 días), todos los productos que deseen, que estén disponibles para comprar bajo esta modalidad y que agreguen en la forma que se explica más adelante.

Los productos que se pueden comprar bajo esta modalidad están disponibles en el siguiente [link](#). Se deja constancia que el listado de productos adheridos podrá cambiar de tiempo en tiempo, sin que aquello afecte las suscripciones vigentes, con excepción de discontinuaciones de productos o faltas de stock, según se describe más adelante.

El Comprador suscrito entiende y declara que el beneficio que otorga la modalidad de suscripción consiste en **(i) un descuento fijo sobre el precio de los productos publicado al momento de la suscripción y (ii) en el despacho gratuito de los productos adquiridos bajo esta modalidad.**

Se deja constancia que los precios de los productos publicados en el Sitio Web referidos a la modalidad de suscripción, se mantendrán fijos y vigentes a contar del 01 de enero de 2024 y hasta el 30 de junio de 2024 inclusive. Luego de tal fecha, Softys se reserva el derecho a modificar el precio en los términos descritos en la cláusula 9 siguiente.

Los precios finales a pagar y sus respectivos descuentos serán informados por Softys al tiempo de seleccionar los productos respectivos. En caso en que en el Sitio Web se ofrezca una promoción superior al precio con descuento otorgado por la suscripción, Softys respetará la promoción más beneficiosa para el Comprador, siempre que las unidades suscritas cumplan con la mecánica de la promoción activa.

La modalidad de suscripción tiene como único método de pago autorizado Mercado Pago con tarjeta de crédito.

El Comprador suscrito podrá administrar en todo momento las características y contenido de su suscripción, pudiendo: (i) agregar

productos; (ii) eliminar productos; (iii) pausar su suscripción; modificar la frecuencia; (v) consultar los precios vigentes de los productos; entre otros. Además, podrá **eliminar la suscripción en cualquier momento**. Todo lo anterior deberá hacerse a través de su cuenta de suscripción, a la que podrá ingresar haciendo el siguiente link

<https://www.clubsoftys.cl/login>.

Sin perjuicio de esto, todo cambio en la suscripción deberá hacerse con una anticipación de 15 días corridos antes de la siguiente entrega. En caso que el plazo sea inferior al antes indicado, el cambio se verá reflejado en la entrega posterior a la antes indicada.

Bajo esta modalidad pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- **Descontinuación de productos bajo suscripción:** En caso de que alguno de los productos seleccionados por el Comprador para formar parte de la suscripción fuese descontinuado, **Softys** informará dicha circunstancia con a lo menos 15 días de anticipación, por medio del envío de un correo electrónico a la dirección registrada por el Comprador. Sin perjuicio de lo anterior, el producto que se discontinuará será despachado mientras esté disponible en las bodegas de **Softys**. Cuando no queden unidades disponibles del producto, Softys enviará un segundo correo informando dicha circunstancia y ofreciendo el producto alternativo más similar al producto descontinuado, con el objeto de que el Comprador pueda decidir si añadir dicho producto a la suscripción o bien optar por no hacerlo, en cuyo caso **Softys** procederá a eliminar el producto descontinuado de los ítems seleccionados y por tanto eliminar cualquier cobro relacionado con el mismo. Si el Comprador nada dice, se eliminará el producto y todo cobro relacionado con éste.
- **Falta de stock:** Sin perjuicio de que **Softys** realizará esfuerzos en mantener la disponibilidad de los productos y la información actualizada en el Sitio Web, el Comprador declara conocer y aceptar que la modalidad de suscripción queda sujeta a la disponibilidad de stock de los productos que hubiere incluido en su selección, existente al tiempo de cumplirse la periodicidad pactada.

En caso de que alguno de los productos seleccionados por el Comprador para formar parte de la suscripción no estuviese disponible por falta de stock, dicha circunstancia será informada al Comprador, por medio del envío de un correo electrónico a la dirección registrada por el Comprador y **Softys** procederá a

eliminar el cobro de dicho producto. En caso de que el producto vuelva a estar disponible, se incluirá nuevamente en la periodicidad pactada y con ello su cobro.

Por lo anterior, y para garantizar la entrega de información, sin perjuicio de que el Comprador podrá en todo momento consultar en el Sitio Web el contenido y costo de su suscripción, tratándose del despacho gratuito y el/ los productos objeto de suscripción, éstos serán informados al Comprador con un máximo de 48 horas anteriores a la fecha de entrega prevista, pudiendo en dicha oportunidad mantener la suscripción o cancelarla.

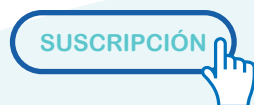
El precio final podrá variar en beneficio exclusivo del Comprador suscrito, en caso de que, en el periodo intermedio entre el envío del correo

de confirmación y la entrega de los productos, se encuentre vigente una oferta o promoción más beneficiosa, cuestión que se verá reflejada en la boleta electrónica. Lo anterior será sin perjuicio de lo previsto en la cláusula 9 siguiente. El contrato se entenderá perfeccionado de acuerdo en los puntos N° 11 y 14 siguientes que detallan los pasos para realizar compras bajo la presente modalidad.

Mientras el Comprador no lo indique o manifieste su intención de pausar o cancelar su suscripción, ésta se entenderá vigente.

Para suscribirse a la compra bajo suscripción en este Sitio Web, los Usuarios deberán seguir los siguientes pasos:

1. Para suscribirte a un producto, debes hacer clic en el botón **"Suscripción"**, disponible en el Sitio Web.
2. Seleccionar el producto que desees comprar, la cantidad y la periodicidad con la que desees recibir el producto (cada 15, 30 o 60 días) y luego hacer clic en **"Agregar"**, para que quede ingresado al **"Carrito de Compra"**.
3. Seleccionar el botón **"Ir a Pagar"** y revisar el detalle de los productos que fueron agregados al Carrito de Compra.
4. La modalidad de suscripción tiene como único método de pago la Tarjeta de Crédito. El cargo en la tarjeta de crédito se efectuará el día que se cumpla la frecuencia elegida (15, 30 o 60 días contados desde la primera compra).



5. Seleccionar el botón **“Finalizar Compra”**.



6. Ingresar una dirección válida de correo electrónico.



7. Seleccionar o completar en la casilla que aparecerá a continuación: nombre completo, RUT, número de teléfono, la dirección física de entrega de productos.



8. Cumplidos los puntos anteriores, se desplegará en la pantalla una descripción del o los productos, el valor total de la operación y la fecha de entrega estimada de la primera compra. Además, se calculará la fecha del despacho de la próxima entrega en base a la frecuencia de días seleccionados para la compra bajo suscripción más la promesa de entrega (días máximos para realizar el despacho).

9. El medio para procesar el pago será Mercado Pago, donde el cliente podrá seleccionar el número de cuotas. El pago en cuotas sólo podrá tener lugar en la primera compra. En las periodicidades sucesivas, no aplicará el pago en cuotas.

El Comprador declara comprender y

aceptar que las futuras facturaciones por compras bajo esta modalidad se generarán de forma automática y en una sola cuota.

10. Para finalizar la compra el Comprador deberá expresamente aceptar los presentes Términos de Uso y Venta y la Política de Privacidad de Softys, marcando la casilla para dicho efecto y seleccionando el botón **“Realizar tu pedido”**.

11. El sistema lo re-direccionará para continuar la transacción por medio Mercado Pago. En paralelo, el comprador recibirá un correo electrónico con el número de pedido u orden confirmando que la orden ha sido presentada e indicando que se encuentra en proceso de validación.

La compraventa relativa a la primera entrega bajo modalidad de suscripción no se entenderá perfeccionada sino hasta que sea enviado por parte de Softys un segundo correo electrónico que valide la transacción por medio de Mercado Pago.

12. En un tercer correo, el Comprador recibirá una boleta electrónica, la que podrá imprimir y almacenar en su computador o dispositivo móvil. La boleta electrónica incluye el número de la boleta y el detalle de los productos comprados.

13. Se enviará la boleta en formato electrónico y se despacharán los productos de acuerdo a la dirección

física de despacho previamente indicada.

- 14.** En relación con las entregas futuras, cada compraventa respectiva se entenderá perfeccionada una vez que Softys envíe al Comprador un correo electrónico que confirme el pedido y se hubiere validado la transacción de dicho periodo por medio de Mercado Pago.

Asimismo, el Comprador recibirá en su correo electrónico una copia de una boleta electrónica, la que podrá imprimir y almacenar en su computador o dispositivo móvil.

La boleta electrónica incluye el número de la boleta y el detalle de los productos comprados, para ese periodo respectivo.

Es importante que el Comprador revise atentamente su pedido y verifique su completitud. En caso de que el Comprador estuviere disconforme con la entrega de su pedido, por ejemplo si el pedido estuviere incompleto, deberá tomar contacto con el servicio de atención al cliente, ya sea por vía

de un correo electrónico **dirigido** a contacto@clubsoftys.cl o **llamando al** (+562) 26178820 dentro de los 3 días hábiles contados desde la recepción del(los) producto(s), a efectos de que Softys pueda dar respuesta a su requerimiento y si corresponde, realizar las gestiones correspondientes. Transcurrido dicho plazo se entenderá que la recepción ha sido conforme, todo ello sin perjuicio de los derechos que son consagrados por ley a favor de los consumidores.

En caso de que se introduzcan modificaciones a los Términos de Uso y Venta, el Comprador suscrito deberá aceptar dichos cambios a efectos de poder continuar con su uso del sitio. Las modificaciones se harán efectivas a partir de la aceptación de las mismas por parte del Comprador suscrito.

Si alguna de las cláusulas del presente documento fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, en la mayor extensión permitida por la ley aplicable, dicha cláusula se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.



7. CONDICIONES Y SISTEMA DE DESPACHO DE PRODUCTOS

El Sitio Web permite que el Comprador, al momento de realizar el checkout de su compra, acceda a la entrega de su compra a través de un servicio de despacho estándar. A continuación, se describe los términos y condiciones asociados a este tipo de despacho y las condiciones que le aplican:



DESPACHO ESTÁNDAR



Tiempo de Entrega:

El o los productos serán entregados por la empresa transportista que disponga **Softys** de acuerdo a la dirección física de entrega que ingrese el Comprador. Al momento de seleccionar el o los producto(s) y la dirección física de despacho, el sistema calculará automáticamente un plazo estimado de recepción según la dirección física indicada por el Comprador.

Para eventos especiales, como por ejemplo Cyber Day, el plazo de despacho puede extenderse a un máximo de 30 días hábiles.



Horario de entrega:

La entrega de productos al domicilio indicado por el Comprador es de lunes a viernes desde las 10:00 hasta las 21:00 horas.



Costo:

El costo de este servicio estará determinado por el transportista que cubra la zona en la que se encuentra la dirección de entrega. Todo ello, sin perjuicio del despacho gratuito que correspondiera, según la modalidad de suscripción, o bien, aquellas promociones que de tiempo en tiempo pudieran ofrecerse con dicho beneficio gratuito (todo lo cual será debidamente informado por **Softys**).

Consideraciones aplicables al despacho estándar:

Sin perjuicio del derecho a retracto que otorga la ley, el Comprador podrá anular su compra, siempre y cuando lo haga antes de la entrega de los productos por parte de Softys al Transportista. Para ello deberá contactarse con el servicio de atención al cliente disponible, ya sea por vía de correo electrónico dirigido a contacto@clubsoftys.cl o llamando al (+562) 26178820. En caso de anularse una venta antes de la entrega al Transportista, el precio pagado será restituido al Comprador a través de la tarjeta de crédito o débito utilizada para la compra a la mayor brevedad posible, y en cualquier caso antes de los 45 días siguientes a la solicitud de anulación, de acuerdo a lo establecido en el punto N°10 de este documento.

En caso de cualquier retraso o error en el despacho, por favor contactarse al servicio de atención al cliente disponible ya sea por vía de un correo electrónico dirigido a contacto@clubsoftys.cl o llamando al (+562) 26178820 para dar aviso de dicha situación, y que Softys pueda gestionar su solicitud.

No existe la posibilidad de retiro de los productos en las oficinas del Transportista y éste no posee el servicio de llamado telefónico para confirmar el estado de la entrega de los productos. Para obtener información sobre nuestros transportistas y sus coberturas, haga clic [aquí](#).

Si la dirección de entrega que el Comprador hubiere ingresado al tiempo de formalizar su compra o suscripción fuese errónea, o no se encontrare quién reciba el pedido al tiempo de la entrega, éste será enviado de vuelta a Softys. En este caso, un ejecutivo se pondrá en contacto vía correo electrónico o teléfono para reprogramar la entrega y entregar un nuevo plazo, sin perjuicio de que usted podrá tomar contacto con Softys en cualquier momento.

La responsabilidad de la persona encargada de hacer el despacho de sus productos se limitará sólo a hacer la entrega del producto en el domicilio indicado y no está facultado a realizar otras tareas.

El número de seguimiento de pedido y el link para hacer seguimiento al estado del despacho serán enviados por correo electrónico al Comprador una vez que el/ los producto(s) sea(n) entregado(s) al Transportista.

DERECHO DE RETRACTO Y GARANTÍA LEGAL

Los contratos realizados por medios electrónicos se sujetan a la normativa general. Respecto del derecho a retracto y de la formación del consentimiento, la Ley 19.496 (Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores), dispone ciertas normas particulares, y sus Reglamentos, según se expone a continuación:

• DERECHO DE RETRACTO

El consumidor podrá siempre poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

En el caso de la suscripción y de que el producto ya haya sido entregado, el Comprador deberá especificar si se quiere retractar de la compra o de la suscripción, para poder atender a su derecho de retracto de forma correcta. Lo anterior será sin perjuicio del derecho del Comprador a suspender o cancelar su suscripción, lo que podrá hacer a través de su cuenta de suscripción, a la que podrá ingresar haciendo clic en el siguiente link: <https://www.clubsoftys.cl/login>, según lo indicado en la cláusula 6.2.

En caso de ejercer su derecho de retracto de el o los producto(s) despachado(s), el Comprador, dentro de los 10 días siguientes a la recepción de el o los producto(s), deberá contactar a Softys vía de correo electrónico dirigido a contacto@clubsoftys.cl, adjuntando boleta electrónica, para coordinar el retiro del o los producto(s) recibido(s) y el correspondiente reembolso indicando el número de pedido.

Para que se pueda realizar la devolución, el o los producto(s) debe(n) estar:

1. Sin uso y en perfecto estado.
2. Con sus embalajes originales completos y etiquetas en perfectas condiciones.
3. Con todos sus accesorios.
4. Ubicado en el territorio de cobertura de despacho para compras.

Al momento de retirar los productos, el consumidor deberá hacer entrega al Transportista la boleta física y los productos que está devolviendo.

La devolución del dinero o la anulación de la compra, según corresponda de acuerdo al medio de pago, serán efectuadas a la mayor brevedad posible, y en cualquier caso antes de los 45 días siguientes a la solicitud de retracto. Con todo, la devolución del precio se sujetará a las reglas que hayas pactado con el emisor de tu tarjeta y del medio de pago que hayas escogido.

• **GARANTÍA LEGAL**

El consumidor tendrá derecho a ejercer los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496 (garantía legal), para lo cual deberá contactar a Softys vía de correo electrónico dirigido a contacto@clubsoftys.cl, dentro del plazo de 6 meses siguientes a la recepción del producto, para coordinar el retiro del producto.

Softys realizará un chequeo técnico y especializado que confirmará la falta, falla o ineptitud del producto para el uso al cual está destinado. Solamente si la falta, falla o ineptitud del producto fuese corroborada técnicamente y no es atribuible a un hecho imputable del consumidor, se podrá hacer efectiva la garantía legal o el denominado “derecho de opción”, que le permitirá al consumidor optar por una de las siguientes alternativas:

- La reparación gratuita del producto en caso de ser posible.
- Previa restitución, la reposición del producto por uno de las mismas características y precio.
- Restitución del dinero. La restitución del dinero pagado será realizada a la mayor brevedad posible, y en cualquier caso antes de los 45 días siguientes a la aprobación de la devolución del dinero.



8. DEVOLUCIÓN DE DINERO

Toda restitución de dinero se hará reajustada según a la variación del IPC del mes que corresponde conforme a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.496 y siempre a la mayor brevedad posible, y en cualquier caso antes de los 45 días siguientes a la solicitud de devolución en el caso tanto de Webpay como Mercado Pago. En el caso específico de WebPay (Transbank) se enviará una anulación directamente al proveedor del servicio.





9. MODIFICACIÓN DE PRECIOS

Softys podrá reajustar y modificar los precios publicados en el Sitio Web. Por consiguiente, los valores vigentes serán aquellos contenidos en el Sitio Web al tiempo de concretarse la compra simple.

Además, los precios también podrán ser reajustados trimestralmente, por las variaciones que reporte el índice de precios al consumidor ("IPC").

Según se indicó en la cláusula 6.2. precedente, tratándose de la modalidad de compra por suscripción, los precios informados se mantendrán vigentes desde el 01 de enero de 2024 al 30 de junio de 2024. Luego de tal fecha, Softys podrá reajustar o modificar los precios aplicables a dicha modalidad, circunstancia que será informada oportunamente a los Compradores suscritos, lo que en todo caso no afectará el descuento fijo contratado.

Softys informará dicha circunstancia con a lo menos 30 días de anticipación al cambio de precio, por medio del envío de un correo electrónico a la dirección registrada por el Comprador, quien deberá dar su consentimiento expreso, ya sea aceptando o rechazando dicha alza. En caso de rechazo o de silencio, la suscripción de ese producto será eliminada, pudiendo suscribirse nuevamente y con el nuevo precio, ingresando al siguiente link.



10. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

Si tienes alguna duda o requerimiento no dudes ni olvides que puedes contactarnos a:

✉ Correo electrónico: contacto@clubsoftys.cl

☎ Número telefónico: (+562) 26178820





11. PROMOCIONES Y COMUNICACIONES PUBLICITARIAS

Las promociones que se ofrezcan en este sitio no serán necesariamente las mismas que ofrezcan en otros canales de venta de productos de **Softys**.

El Usuario y/o Comprador podrá, en todo momento, solicitar la suspensión del envío de comunicaciones e información de carácter publicitario, promocional, comercial o de entretenimiento que **Softys** le enviare, de acuerdo a las autorizaciones que haya otorgado. Para ello, el Usuario y/o Comprador podrá solicitarlo directamente a través de los canales de atención descritos en la cláusula 10 precedente, sin perjuicio de los medios que cada comunicación respectiva indique para efectos de solicitar la suspensión de dicho envío.





12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y POLÍTICA DE COOKIES

Softys protege tus datos personales y por eso mismo dispone de una Política de Privacidad y de Cookies que podrás revisar en los siguientes links:

[Política-de-privacidad](#)

[Política-de-cookies](#)

El recabado, procesamiento y almacenamiento de datos personales del Usuario y/o Comprador de este Sitio Web se encuentra regulado en la **Política de Protección de Datos Personales y Privacidad*** y en lo pertinente, en la ****Política de Cookies**, las que el Usuario y/o Comprador de este Sitio Web deberá leer y aceptar antes de entregar cualquier dato personal por medio del mismo, y antes de utilizarlo.

Softys adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de todos los datos personales. En caso de detectarse cambios en la información que se ha registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a la identidad, **Softys** podrá contactar al Usuario y/o Comprador de este Sitio Web por vía telefónica o correo electrónico, a fin de confirmar información y evitar posibles fraudes.

En caso de que se verifiquen fraudes o esté en riesgo la seguridad del Usuario y/o Comprador, y no sea posible contactar al Usuario y/o Comprador para corroborar o descartar dichos riesgos, las órdenes de compra podrían dejarse sin efecto.

El Usuario y/o Comprador de este Sitio Web garantiza que la información, material, contenidos u observaciones que no sean sus propios datos personales y que sean facilitados a **Softys** a través de este Sitio Web, no infringen los derechos de propiedad intelectual o se refieren a datos personales de terceros, ni infringen en general otra disposición legal.



13. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos alojados o puesto a disposición en este Sitio Web, como los textos, material gráfico, logotipos, frases publicitarias, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilación de datos (en adelante, los “Contenidos”), son de propiedad de **Softys** o de terceros que han autorizado su inclusión en este Sitio Web, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual.

En consecuencia, el uso y explotación total o parcial de los Contenidos, incluyendo las reproducciones que no sean necesarias para el acceso a este Sitio Web, adaptaciones, traducciones, almacenamiento y procesamiento en otros medios, incluido el almacenamiento o procesamiento de información e imágenes por medios electrónicos, queda expresamente prohibida y podría ser considerada un delito, de acuerdo con nuestra legislación vigente.

Cualquier uso o explotación, según los términos del párrafo anterior, requerirá del consentimiento previo y por escrito de **Softys**.

Por su parte, los logotipos de **Softys** y sus productos, sus signos distintivos, todos los nombres y marcas de productos, servicios y/o establecimientos, son marcas registradas y propiedad industrial de **Softys**. Cualquier uso o abuso no autorizado de estas marcas comerciales o propiedad industrial está expresamente prohibido y constituye una violación de la ley. Queda estrictamente prohibido modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender o de cualquier forma explotar el diseño y contenido de este Sitio Web con fines comerciales.

Softys no concede ningún tipo de licencia o autorización de uso personal al Usuario de este Sitio Web sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial.

Por ello, el Usuario de este Sitio Web reconoce que la reproducción, distribución, comercialización o transformación no autorizadas, según ha sido indicado en los apartados anteriores, constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual de **Softys** o del titular de estos.



14. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD

a) Responsabilidad por el uso del Sitio Web. El Usuario de este Sitio Web es el único responsable de las infracciones en las que pueda incurrir o de los perjuicios que pueda causar o causarse por la utilización del mismo, quedando **Softys**, exonerada de cualquier clase de responsabilidad que se pudiera derivar por las acciones del Usuario, todo ello, en la mayor extensión permitida por la ley aplicable. El Usuario de este Sitio Web es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas en contra de **Softys** basada en la utilización por el Usuario de este Sitio Web. En su caso, el Usuario asumirá cuantos gastos, costas e indemnizaciones sean irrogadas a Softys con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

b) Responsabilidad por el funcionamiento de este Sitio Web. **Softys** adoptará las medidas necesarias, prudentes y que estén a su alcance para resguardar el funcionamiento del este sitio web. Sin perjuicio de lo anterior, y en la mayor extensión permitida por la ley aplicable, si por causas ajenas a Softys se producen interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, deficiencias, sobre carga o desconexiones en las líneas telefónicas o en internet que afecten el funcionamiento operativo del sistema electrónico, así como daños causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de **Softys**, dicha responsabilidad -de ser imputable- recaerá exclusivamente sobre los responsables de dichos daños o perjuicios pero no sobre **Softys** por estar fuera de su esfera de control.

c) Responsabilidad por sitios web de terceros. Este Sitio Web contiene enlaces a otros sitios web que son operados por terceros y cuyos contenidos no son necesariamente conocidos por **Softys**. **Softys** simplemente facilita el acceso a dichos sitios web y no asume responsabilidad por sus contenidos. Nuestros enlaces a sitios web de terceros están destinados a facilitar la navegación. Las declaraciones que se muestran en las páginas vinculadas no son nuestras. Los propietarios de esos sitios web son los únicos responsables del contenido de esas páginas, así como de cualquier aspecto relativo a la venta de los productos ofrecidos en ellas y del manejo de cualquier pedido relacionado con ellos. Esto incluye el manejo de todo tipo de datos personales a los que dichas páginas puedan tener acceso.

d) Responsabilidad por publicidad. Parte de este Sitio Web puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado por terceros. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en este Sitio Web cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. **Softys** no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan albergar los contenidos publicitarios de los patrocinadores.



15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA JUDICIAL

Cualquier controversia surgida de la interpretación o ejecución de estos Términos de Uso se interpretará bajo la legislación chilena.

Asimismo, **Softys** y el Usuario de este Sitio Web, se someten a los juzgados y tribunales de la República de Chile para cualquier controversia que pudiera surgir, que resulten competentes de conformidad con la ley aplicable.

