

Términos y condiciones

A través de este sitio web Bakers Chile LTDA. rut 77.458.567-2 ofrece sus productos vía electrónica o utilizando los mecanismos que el sitio web dispone como necesarios.

El uso de este sitio web, la aplicación de estos Términos y Condiciones, los actos que ejecute y los contratos que celebre por medio de este sitio web, se encuentran sujetos y sometidos a las leyes de la República de Chile y en especial a la ley 19.496 artículo 50, de protección de los derechos de los consumidores o Bakers Chile LTDA, por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la ley 19.496 artículo 50.

Precios y/o Promociones

Los precios y las condiciones ofrecidas en la página web son exclusivos y vigentes de este canal online y no necesariamente son los mismos de tiendas físicas ni de otros canales.

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.

Compra y Medios de Pago Aceptados

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 Bakers Chile LTDA, será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción se verificará lo siguiente:

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

Al momento de ser validada la transacción se contactará al cliente vía correo electrónico, a la dirección de e-mail ingresada por el cliente al momento de registrar sus datos personales en el sitio web en cuestión. La orden de compra pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, resguardando siempre la seguridad y privacidad del usuario y del proceso de contratación, disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago que se haya seleccionado.

Cumplido con lo anterior se perfecciona el contrato haciéndose el cargo en el medio de pago seleccionado, será despachado el producto, de acuerdo al modo de entrega que se hubiera seleccionado.

No se verá afectado el comprador en sus derechos ni tampoco se le efectuarán cargos, sin que sea confirmada su identidad.

Los productos ofrecidos en nuestra web, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas determinadas, sólo pueden ser pagados con:

- Tarjetas de Crédito
- Tarjeta de Débito
- Transferencia

En caso de anulación de la compra, una vez que el producto haya sido físicamente devuelto a nuestra bodega, 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. Dicho reembolso se verá reflejado en tu estado de cuenta siguiente o subsiguiente dependiendo de la fecha de facturación mensual de tu tarjeta.

Despacho y entrega de productos

Despacho a domicilio En esta modalidad el horario es de lunes a sábado desde las 09:00 hrs. hasta las 18:00 hrs. Los domingos y festivos no se consideran para el plazo de entrega.

Las compras serán entregadas por personal autorizado, al cliente o a la persona que previamente fue autorizada y en el paso correspondiente en el carrito de compra, quien necesariamente debe ser mayor de edad y acreditar sus datos con su cédula de identidad.

Si tu producto no llegó en la fecha que correspondía, debes revisar en el resumen de tu compra el detalle de las fechas de despacho por producto y estado de despacho. Antes de proporcionar sus datos como receptor del pedido verifica el estado del mismo.

La firma en la boleta, factura o guía de despacho es señal de recepción conforme del equipo y/o productos entregados.

Retiro en tienda:

Las compras marcadas con la opción retiro en local se notificará vía correo cuando pedido esté listo para retiro. El horario para retiro es de lunes a viernes de 10:00 a 16:00 horas. Dirección El Montijo poniente 1186, modulo 3 condominio prime park 2 Renca Santiago. O en dirección que se le comunique.

Consideraciones del despacho a domicilio:

Para evitar daños en los productos, en casas o departamentos donde el artículo no se puede subir por ascensor o montacargas, el personal a cargo del despacho no está autorizado para subir por las escaleras. Las entregas solo se realizan en plantas a nivel de la calle.

El servicio de despacho no considera desarmar puertas o ventanas, ni la utilización de cuerdas u otros elementos para levantar los productos a pisos superiores. Además, el personal de transporte no está capacitado para instalar o intervenir los productos.

El servicio de despacho no considera el armado o instalación de productos.

La firma en la boleta, factura o guía de despacho es señal de recepción conforme del equipo y/o productos entregados.

Reparación y Cambios

La garantía es aplicable cuando un equipo o producto presenta una falla atribuible a defectos de fabricación del producto, no para casos de mal uso por parte del cliente o usuario.

Garantía de hornos, rige según póliza de garantía.

Es deber del consumidor leer íntegramente el “Manual de Instrucciones” del producto que ha adquirido antes de requerir asistencia técnica.

El canal de contacto requerir asistencia técnica es: servicio@bakers.cl

Garantías y Servicio Técnico

A. Periodo de Garantía: Periodo de 6 meses de Garantía, los cuales consideran, los 3 meses de garantía legal más 3 meses otorgados por la marca. El periodo de garantía inicia desde la fecha de compra o recepción del producto, la que deberá ser acreditada a través de la presentación de la boleta o factura de compra correspondiente.

B. Aplicabilidad Garantía: La garantía es aplicable cuando un equipo o producto presenta una falla atribuible a defectos de fabricación del producto, no para casos de mal uso por parte del cliente o usuario, ni tampoco en casos donde exista falta de mantención preventiva del equipo. Al tratarse de equipos industriales, Se recomienda la realización de mantenciones preventivas cada 3 meses ya que la falta de esta produce desgaste y daño prematuro de los componentes internos.

La garantía cubre: – Costo de diagnóstico por parte del Servicio Postventa o Servicios Técnicos Autorizados (STA). – Costo de partes, piezas y/o componentes dañados por mal funcionamiento debido a defectos de fabricación (no considera daños inducidos

por mal uso, uso indebido y/o de traslado). – Mano de obra de la reparación o cambio de partes y/o piezas.

C. Exclusiones de la Garantía

La garantía establecida en el presente documento no será aplicable en los siguientes casos:

- a) Si no se presenta la factura, boleta de compra o algún comprobante que respalde la compra, o si dicho documento presenta alteraciones, tachaduras o falta de información
- b) Reemplazo de partes y/o piezas sujetas a desgaste natural debido a su uso y/o transcurso del tiempo tales como membranas, filtros, mangueras, vidrios, plásticos, focos, gomas, sellos, burletes y accesorio, decoraciones de adornos, placas, logotipos, perillas, daños en pinturas y terminaciones u otras similares.
- c) Reemplazo de componentes eléctricos, tales como ampolletas y fusibles.
- d) Si el equipo ha sido instalado o intervenido por personas ajenas al Servicio Postventa, a excepción de Servicios Técnicos Autorizados (STA) o técnicos autorizados por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). La excepción es para los equipos que trabajen con corriente monofásica (220 V) y con potencias menores a 2,2 kW, siempre y cuando no trabajen de forma complementaria conectados a una red de gas natural o licuado.
- e) Si el equipo se encuentra instalado bajo condiciones o lugares distintos a los recomendados por el fabricante en el manual de usuario. Especialmente en lo referente a temperatura, humedad, polvo, vibraciones, o ambientes corrosivos y/o contaminados, lugares que el cliente declara conocer.
- f) Si el equipo resultara defectuoso producto de uso negligente por parte del operador del equipo al no respetar las indicaciones descritas por el manual del usuario y recomendaciones del fabricante, todas las que el cliente declara conocer al estar contenidas en el respectivo manual o instructivo.
- g) Operación del equipo bajo condiciones o usos para los cuales no fue diseñado.
- h) Falla o daño por falta de limpieza y/o mantención diaria del equipo que el usuario debe realizar, de acuerdo a lo indicado en el manual de uso del mismo, fabricante, el cual el cliente declara conocer.
- i) Se incluye en esta situación la falta de ventilación, mantención o limpieza de los ductos de ventilación o extracción de vapores y/o gases existentes en el lugar donde se ubica el equipo.
- j) Falla o daño causado por problemas de cantidad o calidad de los suministros de electricidad, agua, gas, vapor, desagüe o de cualquier otro tipo de suministro, que requiere el equipo para su funcionamiento, de acuerdo a lo indicado por el fabricante, todo lo que el cliente expresamente declara conocer.
- k) Falla o daño ocasionado al equipo, por caso fortuito o fuerza mayor tales como daños producidos por efectos de la naturaleza (sismos, terremotos, inundaciones, incendios, nevazones, etc.), actos terroristas, actos de sabotajes, daños producidos en huelgas, paros, protestas, marchas, etc.
- l) Si los equipos no poseen su respectiva placa de identificación y número de serie, o bien estos están alterados o ilegibles al momento de solicitar la atención de servicio al Servicio Postventa
- m) Si el equipo se encuentra fuera del periodo de garantía otorgado o no se han realizado las mantenciones del equipo según los requerimientos del fabricante.
- n) Falla o daño en el equipo causado durante su transporte, cuando este sea de responsabilidad del comprador, o al momento del despacho por su adquisición a cliente final.
- o) Uso de accesorios inadecuado o no originales, según lo indique el manual de usuario del equipo o el fabricante, el cual el cliente declara conocer. Adicionalmente, la presente garantía terminará o caducará de manera inmediata en caso de producirse alguna de las situaciones indicadas en las letras “d”, “e”, “f”, “l”, “m” precedentes, sea

que se produzca o no una falla o daño en el equipo. Mientras el equipo del cliente es reparado bajo garantía, no se considera disponer de un equipo en préstamo.
D. Garantía voluntaria de retracto.

Garantía no cubre el traslado de equipo a servicio técnico, y tampoco la entrega de este en domicilio del cliente.

No ofrecemos garantía voluntaria de retracto. Por tanto, no se realizan devoluciones de dinero por razones que no corresponden a garantía.

Reclamos – Jurisdicción

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.

Políticas de Retracto y Anulación

Derecho de retracto. De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496, el derecho de retracto no será aplicable, por lo que el consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados a través de este sitio bajo dicha causal.

Lo anterior, es sin perjuicio del derecho de garantía legal, así como de la política de cambio otorgada por la empresa.

Si la nota de venta o factura fuese anulada por orden del cliente, este deberá cancelar a Bakers Chile LTDA. El equivalente al 10% de la Venta, esto aplica para ventas web como también en tienda física.