

# Términos y Condiciones de Uso

Bienvenido a **CYBSERVITECA Spa RUT.: 77.576.856-8**, en lo adelante **CYBSERVITECA o [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl)**. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso e interacción en Chile en nuestra Página o Sitio WEB [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) entre las personas usuarios y **CYBSERVITECA**, en el cual el usuario o consumidor podrán acceder a visualizar sin costo alguno todo el contenido de productos y servicios que se exhiben en nuestra página.

Por lo que te recomendamos leer detenidamente estos Términos y Condiciones los cuales se rigen de acuerdo a la legislación aplicable en la materia dentro de la República de Chile. En consecuencia, gozarás de todos los derechos que te reconoce la ley chilena y, además, de los que te otorgan estos Términos y Condiciones. **CYBSERVITECA** aplicará estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley de Protección al Consumidor establece para las transacciones que se realicen a través de [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl). Así como en estricto rigor a la privacidad de los datos personales y financieros de acuerdo a lo que se establece a continuación:

## PRIVACIDAD DE LOS DATOS

- Los datos de carácter personal suministrados por los clientes y usuarios en los formularios que complementen serán tratados de forma automatizada e incorporados por **CYBSERVITECA**, a la página [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) en ficheros de su titularidad y/o de su Grupo de Entidades, todos ellos inscritos con la normativa vigente de Protección de Datos, sobre los que se adoptarán las medidas de seguridad para garantizar a todos ellos su confidencialidad.
- La finalidad de dichos ficheros es gestionar las relaciones contractuales, así como la realización de actividades promocionales y publicitarias de nuestro grupo de empresas mediante cualquier medio, ya sea correo ordinario, correo electrónico y/o mensajes a través de cualquier sistema incluyendo SMS, etc.
- Por lo tanto, los usuarios y clientes que faciliten sus datos personales y manifiesten su consentimiento expreso podrán ser comunicados para dichos fines por **CYBSERVITECA** [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) para que los utilicen con la finalidad de la correcta prestación de cada servicio solicitado por el

usuario o para el cumplimiento de los fines establecidos en la presente política de protección de Datos.

Así mismo, CYBSERVITECA, a través de su página [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) procederá a eliminar los datos recogidos cuando dejen de ser necesarios o pertinentes para la finalidad que hubiesen sido recabados o registrados.

### **OFERTAS CYBEMONDAY:**

- Todas las ofertas ofrecidas durante el CyberMonday - Cyberday se encontrarán plenamente identificadas con el logo oficial del evento y su disponibilidad estará sujeta a stock, por lo que se recomienda consultar disponibilidad de productos con nuestro equipo de ventas antes de realizar la compra.
- Todas las compras realizadas durante el CyberMonday – Cyberday serán despachadas a su destino, en un lapso de entre 10 a 20 días hábiles después de finalizado el evento, y en algunas excepciones aplicaran recargos por costos asociados al envío según sea el caso por destino o tipo de neumáticos.
- Las ofertas del CyberMonday – Cyberday tendrá una vigencia que será visible, indicando fecha de inicio y fecha de termino.

### **POLITICAS DEL SITIO**

#### **1. Introducción**

Las condiciones generales de venta descritas a continuación se redactan conforme a la normativa vigente en materia de Consumidores y Usuarios (en adelante Condiciones Generales), rigen exclusivamente para las relaciones contractuales entre todo usuario de la página Web y el vendedor **CYBSERVITECA**, a través de su página o Sitio Web [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) dominio de **CYBSERVITECA**.

Estas condiciones generales de venta son las únicas aplicables y reemplazan cualquier otra condición general, excepto en caso de anulación previa, expresa y escrita. **CYBSERVITECA**, puede ocasionalmente modificar los

artículos de sus condiciones generales, por lo que es aconsejable que éstas sean leídas en cada visita de la página Web [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl).

Estas modificaciones son atribuibles a partir de su publicación en Internet y no podrán aplicarse a los contratos concluidos anteriormente. Cada compra en la página Web se rige por las condiciones generales vigentes en la fecha del pedido. Consideramos que una vez que haya hecho un pedido, habrá aceptado sin reservas nuestras condiciones generales de venta tras haberlas leído. Accediendo al Portal, usted se compromete a respetar las Condiciones Generales, así como las Condiciones de Utilización que figuran en las mismas.

## **2. Realizar un pedido**

Ponemos a su disposición Siete (7) Canales de venta para realizar un pedido o compra:

- a) Por Internet a través de la página web:
  - a. [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl). Sin asistencia las (24h/día, todos los días)
  - b) Por Internet en la página [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl). A través del Chat con asistencia personalizada de nuestro equipo de venta: (24h/día, todos los días)
  - c) Por Call Center al teléfono +56 953353706 (Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs. – Sábado de 09:00 a 14:00hrs).
  - d) Por WhatsApp al +56 953353706 (Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 hrs. – Sábado de 09:00 a 14:00hrs)
  - e) Por Facebook <https://www.facebook.com/servitecacyb>
  - f) Por Instagram [https://www.instagram.com/cyb\\_serviteca261/](https://www.instagram.com/cyb_serviteca261/)
  - g) En persona en sede de la empresa en Calle Marga Marga 2910, Quilpue.

## **3. De la Información sobre los productos**

CYBSERVITECA, presta gran atención a la información relativa a las

características esenciales de los productos mediante descripciones técnicas procedentes de sus empresas colaboradoras y fabricantes expresadas en la descripción del producto. Todo ello, se hace dentro del límite de la técnica y respetando los mejores estándares del mercado. Se debe tener en cuenta que las fotos pueden ser en algunos casos de carácter referencial, con lo cual se indica que podría existir una variación ligera entre esta y el producto final según su medida y modelo.

El usuario se compromete a respetar todas las recomendaciones de los fabricantes de los productos suministrados por cybserviteca Spa. CYBSERVITECA Spa, no se responsabilizará en ningún caso del mal uso de los productos suministrados.

#### **4. De los Precios.**

a. Los precios de venta indicados en el portal se muestran en pesos Chilenos e incluyen IVA. El precio final publicado en cada producto NO incluye ningún servicio adicional.

Los valores que se encuentren en ofertas o con rebajas estarán claramente indicados en el mismo, como precio Rebajado o "Producto en Oferta", por lo que se recomienda confirmar la disponibilidad de dichos productos con nuestro equipo de ventas mediante los canales ofrecidos en el artículo 2.

#### **b. De los recargos en el precio:**

Todo lo relacionado al Montaje, balanceo, alineación, despacho a regiones, despacho a domicilio, entre otros servicios que deseen añadirse a la compra de los neumáticos tienen un costo adicional. Al momento de la compra, en la sección de "check-out", la página web le indicará los costos adicionales asociados a dichos servicios (montaje, balanceo y despacho) según aplique.

El costo de alineación dependerá del vehículo que realice el servicio.

Para mayor información o asesoría sobre los costos de recargo también puede consultar directamente con nuestros ejecutivos de venta a través de los canales de atención dispuestos (chat, whatsapp, llamadas o redes

sociales).

## **5. De los Despachos, Retiro e Instalación de Productos o Servicios:**

Para proceder al despacho, retiro e instalación de los productos o Servicios adquiridos en [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) deben ser pagados en su totalidad. Una vez confirmado el pago por nuestros ejecutivos, los neumáticos serán despachados a destino y podrán ser retirados o instalados de acuerdo con algunas de las siguientes modalidades ofrecidas, según la disponibilidad informada y pactada con el usuario para cada producto o servicio:

a) En Nuestra tienda en Calle Marga Marga 2910, Quilpué, Región de Valparaíso.

b) El envío a domicilio de clientes en la región tendrá costo adicional.

## **6. De la Disponibilidad.**

Debe tenerse en cuenta que los pedidos serán enviados dentro de los límites de stock disponibles. Si uno de los artículos pedidos no estuviera en stock, nos comprometemos a enviarle un correo electrónico en un plazo de Tres (03) días hábiles (a partir de la fecha en la que realizó el pedido) para comunicarle el plazo en que podremos enviarle su(s) producto(s). En caso de no poder enviar el mismo comprado, el compromiso es ofrecer el suministro de la medida solicitada, sin aumento de precio, de un producto de características similares y de igual calidad, sin perjuicio que este producto sea de un precio mayor. En el único caso de que el producto que sustituyera al pedido fuera de mayor calidad se solicitaría la autorización del usuario para el envío. En caso de rehusar al pedido, por el anterior motivo, le propondremos una alternativa al mismo, ajustando las posibles diferencias de precio. Si aun así decide desistir totalmente de la compra nos comprometemos a la devolución íntegra del dinero pagado.

## **7. De los tiempos y condiciones para montaje de los neumáticos.**

El montaje de los neumáticos se realizará en nuestras dependencias ubicadas en calle marga marga 2910, Quilpué.

El tiempo estimado para el montaje de los neumáticos está establecido en un máximo de cinco (05) días después de realizada la compra. En caso de demora, el cliente tendrá que hacer saber a **CYBSERVITECA** los motivos y confirmará fecha estimada para estos efectos.

El pedido en ningún caso será procesado hasta no tener la conformidad del pago recibido.

El cliente deberá asegurarse antes del montaje de los neumáticos que efectivamente corresponden a los neumáticos comprados. En caso de instalarlos, acepta de manera tacita el producto recibido.

La alineación y cualquier otro servicio que requiera al momento del cambio de neumáticos tendrá un costo adicional en el centro de servicio, según lo indicado en el apartado 4 y si dichos servicios no fueron cancelados al momento de la compra de los neumáticos vía web.

#### **8. De la propiedad de los neumáticos.**

Pasarán a ser propiedad del cliente cuando hayan sido recibidos por el mismo.

#### **9. De los medios de pagos:**

Los pedidos realizados por los clientes, pueden ser pagados por distintos medios, tanto presenciales como electrónicos. Pudiendo realizarse por los siguientes medios:

a) Terminal Web Pay Plus, integrado a la página web y pudiendo accederse a ella solo desde la culminación del pedido.

b) Terminal posnet de Getnet, ubicado en la tienda física en la sede en Calle Marga Marga 2910, Quilpue.

c) Transferencia bancaria y/o depósitos bancario a cuenta asociadas a nombre de la empresa CYBSERVITECA SPA bajo el RUT 77.576.856-8, datos que recibirá o través de la página web una vez realice el pedido o a través de uno de los ejecutivos y solo por uno de los canales expuestos en el apartado

2. El pago será registrado a cuenta del cliente solo cuando el dinero esté disponible en la cuenta.

d) En efectivo, única y exclusivamente en nuestra tienda en Calle Marga Marga 2910, Quilpué.

## **10. Del Financiamiento de los productos:**

El financiamiento de los pedidos puede hacerse a través de la compra con tarjeta de crédito mediante el terminal de pago y a través de link de pago. Del mismo modo se hace la aclaratoria que no se ofrece financiamiento a través de instrumentos bancarios como cheques a fechas.

## **11. Derecho a devolución por error de la compra o arrepentimiento.**

El Usuario dispone de diez (10) días para devolvernos un producto con el que no está satisfecho conforme a los requisitos para ejercerlo que establece la normativa vigente, y concretamente previo envío del aviso de arrepentimiento que hará llegar vía e-mail, una vez enviado a CYBSERVITECA SPA ([www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl)) dentro de este plazo, podrá devolvernos los productos, los gastos asociados a la compra y a la devolución estarán asumidos íntegramente por el cliente, siempre y cuando el motivo de la devolución no considere fallas de fábrica, recepción de un producto que no sea el que compró o daños por transporte, de ser así CYBSERVITECA SPA asumirá todos los gastos asociados a esta devolución.

El desistimiento de la compra deberá ser dirigido a: [ventas@cybserviteca.cl](mailto:ventas@cybserviteca.cl) Domicilio: Calle Marga Marga 2910, Quilpue, Region de Valparaiso.

Según el presente derecho de devolución sólo se aceptarán los productos que sean enviados con su embalaje original o en estado nuevo, sin ningún tipo de utilización. No se aceptarán artículos que hayan sido estropeados, usados, montados en ruedas o sucios por parte del Cliente.

En caso de reembolso de dinero:

Si se devuelve el producto dentro de los diez días a partir de la entrega, CYBSERVITECA le reembolsará lo pagado mediante transferencia bancaria. Los productos serán devueltos a la dirección que facilite CYBSERVITECA corriendo el cliente con los costos asociados a la compra y a la devolución. En caso de que sea CYBSERVITECA quien se haga cargo de la devolución del producto se le imputarán los costos logísticos por este servicio.

En caso de realizarse un análisis técnico del producto devuelto, en el marco del derecho de retractación, CYB SERVITECA hará todo lo posible para rembolsar al Usuario lo pagado en el plazo más breve.

## **12. De las Devoluciones por fallas del producto.**

En caso de defecto de fabricación del producto en cuyo caso, el usuario podrá optar entre exigir la sustitución del producto, o finalmente la devolución de lo pagado, todo ello conforme a lo establecido en la normativa aplicable.

El cliente debe previamente comunicar su intención de devolver el producto e indicar motivo, para que una vez autorizada la devolución se facilite la dirección a la cual deberá enviarlo. Se analizará el contenido y se procederá al cambio por otro producto o se abonará lo cancelado, tal y como se hubiera acordado en el contacto previo.

## **13. De las Garantías y Servicio Postventa**

Todo material vendido a través de nuestra página Web [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) considera lo siguiente:

- Una garantía por fallas de fábrica de 1 año. - la garantía del fabricante, cuya extensión y duración difieren según los productos y las marcas.

Para proceder a la solicitud de garantía, la misma debe ser notificada al personal de atención al cliente, allí recibirá instrucciones y el protocolo de "Solicitud De Revisión Técnica". Aclaramos que para iniciar el proceso debe enviar el formulario correspondiente y el neumático con la llanta, recomendamos que tome una fotografía de manera inmediata del neumático con el daño instalada en la llanta, para que sea enviada en caso de no poder hacer el envío del conjunto de neumático y llanta. Esto es condición fundamental para aperturar casos de garantía. Físicamente podrán enviar el neumático a Calle Marga Marga 2910, Quilpue, Region de Valparaiso, para su evaluación y posteriores procedimientos de posibles ajustes, en caso de aplicar garantía.

Tener en cuenta que el neumático es un producto de desgaste con una vida limitada, por tanto, CYBSERVITECA [www.cybserviteca.cl](http://www.cybserviteca.cl) no puede garantizar el tiempo y la vida útil del producto.