

POLITICAS Y CONDICIONES TEXTIL VELUTTI S.A

PAGO DEL PEDIDO

Actualmente los pedidos pueden ser cancelados con 3 modalidades:

WEB PAY

- _ Sistema de pago con tarjetas de Débito o crédito que gestiona el cargo automático de costo del pedido.
- _ Tarjetas de Débito: Adheridas al Red compra® de Transbank y emitidas en Chile por bancos establecidos en territorio nacional. Además, tarjetas de Débito Visa y Mastercard
- _ Tarjetas de Crédito: Visa, MasterCard, American Express, Diner Club, Magna

KHIPU

- _ Plataforma de pago mediante transferencias bancarias electrónicas con cargo automático a la cuenta corriente del cliente. Actualmente no es posible pagar a través de Khipu con Banco Estado.

TRANSFERENCIA

- _ Tránsito desde la cuenta del cliente directamente a la cuenta de Textil Velutti S.A: Banco Estado / Cta. corriente N° 51146-3 / Razón Social: Textil Velutti / Rut. 99.505.050-1
- _ A través de Pago Transferencia su pedido no puede ser inferior a \$201.000

APROBACION DEL PEDIDO

Los distintos medios de pago tienen plazos y formas diferentes de aprobar pedidos:

WEB PAY

- _ El pedido es aprobado de forma automática e ingresa a nuestro sistema a la cola de preparación.
- _ La actual contingencia Sanitaria Covid-19 ha producido un colapso esporádico en los sistemas de pago en línea generando fallas. En esta situación puede retrasar la validación del pago del pedido.

KHIPU

- _ El pedido es aprobado de forma automática e ingresa a nuestro sistema a la cola de preparación.
- _ La actual contingencia Sanitaria Covid-19 ha producido un colapso esporádico en los sistemas de pago en línea generando fallas. En esta situación puede retrasar la validación del pago del pedido.

TRANSFERENCIA

- _ Luego de transferir, debe enviar el comprobante a Transferencias@veluttiweb.cl para validar el pago
- _ La transferencia debe realizarla en máximo 3 días hábiles desde la fecha de su pedido, luego de ese plazo el pedido se bloquea definitivamente y gestionaremos la devolución de su dinero.
- _ La devolución de dinero se realiza vía transferencia solo a la cuenta titular del cliente tanto a persona natural como empresas.
- _ Las devoluciones de dineros son agendadas para el primer y tercer lunes hábil de cada mes, postergando al día hábil siguiente en el caso que corresponda a día feriado

PREPARACION DEL PEDIDO

PLAZO PREPARACION

- _ Los días de preparación comienzan una vez recibido el pedido en nuestro sistema.
- _ La preparación de pedidos demora entre 5 a 10 días hábiles
- _ Los plazos pueden extenderse durante eventos comerciales como Cyber, Black Day, feriados, festividades Nacionales, en condiciones actuales de pandemia Covid-19 u otros
- _ El plazo de preparación para pedidos pagados con Transferencias comienza una vez verificado el pago.

DESPACHO DEL PEDIDO

DIRECCION DEL CLIENTE

- _ La dirección asignada en Velutti.cl, cambio o actualización es exclusiva responsabilidad del cliente.
- _ No puede modificar la dirección una vez aceptadas los Términos y Condiciones al finalizar la compra.
- _ Los gastos asociados por errores en la dirección indicada en el pedido debe cancelarlos en cliente.

TARIFA DEL DESPACHO

- _ El costo es fijo, sin importar la cantidad de productos o cajas que contiene su pedido
 - _ El costo del despacho se efectúa por cada pedido que realice el cliente.
- _ Los costos vigentes desde 27-09-2021 son los siguientes. Pueden variar según necesidades de Textil Velutti.
- | | | |
|----------------------|----------|-----------------------------------------|
| Región Metropolitana | \$7.990 | (XIII) |
| Regiones | \$11.990 | (III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XIV) |
| Regiones Extremas | \$19.990 | (XV, I, II, XI, XII) |

PLAZO DE TRANSITO

- _ Los días de tránsito comienzan desde la fecha de emisión de la Boleta o factura asociada al pedido.
- _ Las entregas al transportista solo son realizadas en días hábiles de lunes a viernes.
- _ Los plazos pueden extenderse durante eventos comerciales como Cyber, Black Day, feriados, festividades Nacionales, en condiciones actuales de pandemia Covid-19 u otros. A continuación, tabla Plazos:

Región	Nombre Región	Días Transito
1	REGION DE TARAPACA	8
2	REGION DE ANTOFAGASTA	8
3	REGION DE ATACAMA	6
4	REGION DE COQUIMBO	6
5	REGION DE VALPARAISO	5
6	REGION DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	6
7	REGION DEL MAULE	6
8	REGION DEL BIOBIO	6
9	REGION DE LA ARAUCANIA	6
10	REGION DE LOS LAGOS	6
11	REGION DE AYSEN DEL GENERAL CARLOS IBANEZ DEL CAMPO	14
12	REGION DE MAGALLANES Y DE LA ANTARTICA CHILENA	17
13	REGION METROPOLITANA DE SANTIAGO	5

14	REGION DE LOS RIOS	6
15	REGION DE ARICA Y PARINACOTA	9

ENTREGA DEL PEDIDO

RECEPCION DEL PEDIDO

- _ El pedido debe ser recibido solo por el cliente indicado en la Boleta o Factura.
- _ El cliente no debe recibir las cajas de su pedido si están adulteradas.
- _ 2 intentos de entrega son los que realiza el transportista en el domicilio del cliente.
- _ La entrega del pedido puede fallar cuando: el cliente no está en su domicilio o indica una dirección errónea.
- _ Si falla la entrega por motivos asociados al cliente, él es responsable de los costos de reenvío o devolución.
- _ El transportista no exigirá la firma de recepción del pedido, podrá entregarlo en forma indirecta al cliente en la recepción del edificio, pasaje, condominio, u otros. Esto con el objetivo de resguardar la salud de los clientes.

CAMBIOS O DEVOLUCIONES

Conoce nuestra garantía exclusiva 100% calidad del producto y Satisfacción del Cliente. El cliente debe contactar nuestro Servicio de Atención al Cliente Sac@velutti.cl para coordinar sus devoluciones.

PRODUCTO CON FALLA DE CALIDAD

- _ Se considera falla de calidad cuando el producto desde origen presenta problemas en su confección, calidad en sus materias primas o en su envase.
- _ 90 días desde la fecha de la Boleta o Factura tiene el cliente para gestionar la falla de calidad.
- _ Si la falla de calidad es validada por nuestro Servicio al cliente, Sac@velutti.cl, el traslado de los productos no tiene costo para el cliente.
- _ Una vez recibido el producto con falla en nuestras bodegas, se gestiona la devolución del dinero al cliente.
- _ La devolución de dinero se realiza vía transferencia solo a la cuenta titular del cliente tanto a persona natural como empresas.
- _ Las devoluciones de dineros son agendadas para el primer y tercer lunes hábil de cada mes, postergando al día siguiente hábil en el caso que corresponda a día feriado.

DEVOLUCION DE PRODUCTO POR RETRACTO

- _ Se considera retracto a la intención del cliente de devolver un producto en buen estado. Por ejemplo, si no le gustó o no pudo vender el producto.
- _ 90 días desde la fecha de la Boleta o Factura tiene el cliente para gestionar el retracto.
- _ El cliente debe contactar a Servicio al Cliente Sac@velutti.cl para gestionar la devolución.
- _ La devolución de dinero se realiza vía transferencia solo a la cuenta titular del cliente tanto a persona natural como empresas.
- _ Las devoluciones de dineros son agendadas para el primer y tercer lunes hábil de cada mes, postergando al día siguiente hábil en el caso que corresponda a día feriado.
- _ El despacho de los productos desde el domicilio del cliente hasta nuestras bodegas debe costearlo el cliente.

_ Para el envío de productos el cliente debe completar el formulario de devolución para su recepción en nuestro Centro de Distribución

STOCK DE PRODUCTOS

El stock de productos asociados al pedido del cliente es validado definitivamente una vez comenzado el proceso de preparación.

QUIEBRE DE STOCK

- _ El stock de todos los productos es limitado para cada temporada y pueden agotarse.
- _ En eventos comerciales como Black o Cyber Day, Liquidaciones los productos pueden agotarse anticipadamente.
- _ Pago Transferencia Reserva el stock de sus pedidos solo por 3 días. Puede que durante ese pedido algunos productos se agoten. Recomendamos pagar con WebPay o Khipu
- _ Si un producto no tiene stock es gestionada la devolución de su dinero. El cliente debe contactar a Servicio al Cliente Sac@velutti.cl para validar y actualizar sus datos bancarios.
- _ La devolución de dinero se realiza vía transferencia solo a la cuenta titular del cliente tanto a persona natural como empresas.
- _ Las devoluciones de dineros son agendadas para el primer y tercer lunes hábil de cada mes, postergando al día siguiente hábil en el caso que corresponda a día feriado.

PRECIOS, OFERTAS Y PROMOCIONES

Realizamos constantes ofertas, promociones y descuentos para mejorar las ganancias de nuestros clientes

PRECIOS

- _ Los precios publicados en Velutti.cl incluyen IVA (impuesto al valor agregado)
- _ Los precios de los productos se determinan al inicio de cada temporada. Pueden variar según ofertas y promociones que se realizan durante el periodo.
- _ El precio de lanzamiento, Oferta o Promoción publicado en Velutti.cl siempre es respetado. Si el cliente observa alguna diferencia respecto a su boleta o factura debe contactar a servicio al cliente Sac@velutti.cl para solicitar la devolución de la diferencia detectada.
- _ La devolución de dinero se realiza vía transferencia solo a la cuenta titular del cliente tanto a persona natural como empresas.
- _ Las devoluciones de dineros son agendadas para el primer y tercer lunes hábil de cada mes, postergando al día siguiente hábil en el caso que corresponda a día feriado.

VALIDEZ

- _ Todas las ofertas y promociones tienen vigencia, una fecha de inicio y fecha de término. Luego los precios pueden ser reestablecidos o modificados.

PROPIEDAD INTELECTUAL

TEXTIL VELUTTI S.A. es titular de los derechos sobre el Diseño o apariencia gráfica, código fuente y los contenidos de este sitio web, en especial, con carácter enunciativo, pero no limitado a las imágenes, fotografías, textos, datos y documentos descargables, los que se encuentran protegidos por la Ley N° 17.336 de Propiedad Intelectual y los Tratados Internacionales multilaterales sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos de los que Chile es parte Contratante. Las marcas comerciales denominativas, mixtas y figurativas se encuentran registradas a nombre de Textil Velutti S.A. y protegidas por la Ley N° 19.039 de Propiedad Industrial, el Convenio de Paris para la Protección de la Propiedad Industrial, el Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual relacionados con el Comercio (ADPIC) y el Convenio que establece la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI), y sancionados mediante las acciones civiles y penales que contempla la Ley del ramo y el Código Penal. Todo uso, reproducción, utilización y transformación requiere de la debida autorización del titular.

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial del sitio web, como asimismo el uso, copia, reproducción, adaptación, modificación y /o cualquier acción que importe una infracción a la normativa vigente, sin la previa autorización expresa y por escrito de su Titular. Textil Velutti S.A. no concede licencias ni autorizaciones de uso alguna sobre los derechos de propiedad intelectual e industrial o sobre cualquier otro derecho o propiedad relacionada directa o indirectamente con los contenidos incluidos en la web o aplicación.

POLITICAS DE PRIVACIDAD

Los datos personales de Usuarios y Clientes y el ejercicio de los derechos que contempla la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Es importante que nuestros clientes sean los primeros en proteger la confidencialidad de sus datos, por lo que les solicitamos no divulgarlos, y así evitar fraudes o algún uso malicioso por parte de terceros.

PROTECCION DEL CLIENTE

_ Garantizamos a nuestros clientes que la información entregada a través de Velutti.cl u otro medio, sólo será utilizada para garantizar una efectiva compra y no será entregada a terceros. Sólo podrá ser compartida con empresas relacionadas a Textil Velutti S.A.

_ El cliente tiene derecho a solicitar sus datos registrados en nuestros sistemas.

_ El cliente tiene la facultad a modificar y actualizar sus datos gestionando directamente su información en nuestro sitio Velutti.cl

_ El cliente solo recibirá información comercial como noticias, ofertas, promociones, eventos especiales a través de correo electrónico.

_ El cliente podrá ser contactado vía telefónica a través de nuestras ejecutivas Comerciales para aclarar inquietudes o a través del departamento de servicio al cliente gestionar devoluciones u otros.

_ El Cliente tiene el derecho y la facultad de anular la suscripción al envío de mails

MEMBRESIA

La activación de la membresía en Velutti.cl da acceso al cliente a nuestra intranet, donde accede a todos nuestros beneficios; Compras con precios preferenciales, eventos comerciales, liquidaciones, acumular Puntos Velutti que puede utilizar como descuentos entre otros.

VIGENCIA MEMBRESIA

_ la vigencia de la membresía o inscripción en Velutti.cl dura mientras la temporada en que habilitó su cuenta este vigente.

- _ Al término de cada temporada la membresía caduca. El cliente debe renovar su cuenta cada temporada para activarla nuevamente
- _ La vigencia de la membresía puede variar dependiendo de la duración de cada temporada.

PUNTOS

- _ Los puntos corresponden a un porcentaje del total de su compra. A la fecha 01-11-2021 corresponde al 1% del total del pedido del cliente. El porcentaje puede variar durante eventos comerciales, liquidaciones o cuando Textil Velutti lo determine
- _ La paridad es 1 punto, 1 peso chileno.
- _ Todo pedido realizado en Velutti.cl acumula Puntos Velutti.
- _ Los puntos debe utilizarlos y aplicarlos como descuento al finalizar el proceso de compra.
- _ Los puntos están disponibles solo durante la vigencia de cada temporada. Al finalizar, los puntos acumulados son eliminados de la cuenta del cliente, para nuevamente juntar puntos en la nueva temporada.