

Términos y condiciones msvchile.cl

MSV Chile es un supermercado on-line especialmente diseñado para atender a personas en la ciudad de Santiago que buscan los mejores precios con un excelente servicio de despacho a domicilio.

Las transacciones que se efectúen en el supermercado on-line a través de su sitio web **msvchile.cl** se sujetan a los presentes términos y condiciones, así como a la legislación chilena vigente, en particular a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

1. Es requisito para comprar en **msvchile.cl** la aceptación de los términos y condiciones de ventas descritas a continuación. Cualquier persona que realice una transacción en el sitio **msvchile.cl**, conoce y acepta todas y cada una de las condiciones establecidas por el supermercado on-line descritas a continuación.
2. El registro del cliente en este sitio constituye una condición indispensable para comprar productos a través de éste. Para ello, el cliente debe registrar sus datos básicos como el número de RUT y correo electrónico en la página de registro, datos que MSV SPA, en adelante MSV, considerará como fidedignos. El registro del cliente en el sitio **msvchile.cl** implica el conocimiento y aceptación de los términos y condiciones de ventas descritos en el presente documento. Opcionalmente una persona podrá comprar como invitado sin registrarse, pero en ese caso no ganará beneficios especiales para clientes registrados.
3. Al registrarse, cada cliente deberá ingresar su RUT, Nombre, Dirección de despacho, Región y Comuna de residencia, teléfono y Clave para registrarse. La Clave puede contener un mínimo de 6 números y letras. El RUT, teléfono y clave serán necesarios para ingresar al sitio y efectuar cada compra como cliente registrado.
4. La administración de esta Clave es de absoluta responsabilidad del cliente y su acceso permite la compra. Su entrega a terceras personas o su utilización por dichas terceras personas no implicará responsabilidad alguna para MSV.
5. El usuario inscrito en **msvchile.cl** puede disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de sus datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la ley 19.628. De acuerdo con la legislación vigente el usuario queda informado de que al registrarse consiente expresamente la incorporación de sus datos personales a una base de datos automatizada propiedad de MSV SPA (propietaria de **msvchile.cl**), la cual podrá ser cedida o comunicada a empresas relacionadas, con el fin de mejorar la información y comercialización de los productos y servicios distribuidos o prestados, y será permanentemente auditada para acceder a estadísticas de tráfico, comportamiento de uso y visitas de los clientes registrados y no registrados. La finalidad de esta base de datos es informar al cliente registrado sobre futuras acciones promocionales y publicitarias, mediante cualquier medio físico, electrónico o digital, incluyendo llamadas telefónicas, y el envío de correos

electrónicos, el envío de los Documentos Tributarios Electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema de comunicaciones.

6. Los medios de pago que se pueden utilizar para compras en el sitio **msvchile.cl** se puede pagar con tarjetas de débito o de crédito a través de la pasarela de pagos **FLOW**.
7. Los precios y servicios exhibidos en el sitio sólo tienen aplicación para las compras efectuadas en el mismo.
8. La validación de datos constituye una condición suspensiva para cada compra efectuada en el sitio **msvchile.cl**
9. Las compras realizadas en el sitio están sujetas a disponibilidad de stock.
10. MSV no se responsabiliza de información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias derivadas de ello, especialmente cuando el acceso al sitio www.msvchile.cl se ha efectuado a través de un link o banner en sitios que no dispongan de contratos o alianzas con MSV.
11. MSV se reserva el derecho a modificar cualquier información contenida en este sitio.
12. En atención a lo señalado en el numeral 8 precedente, y como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, MSV podrá dejar sin efecto las compras en las que los datos entregados por el cliente no coincidan con las bases de datos disponibles de MSV.
13. En caso de que el precio de un producto, por un error involuntario de MSV, se encuentre publicado a un valor muy inferior a su costo (por ejemplo, precio de venta \$1 ó \$0), la empresa se reserva el derecho de dejar sin efecto la transacción.
14. La categoría Ofertas Flash corresponde a productos en perfecto estado, pero especialmente rebajados por cuanto sus fechas de vencimiento son para los próximos 45 días o menos. Generalmente son oportunidades de cortísimo plazo que se venden en unos pocos días.

Políticas de Envíos y Despachos

Costos de despacho Gran Santiago:

El costo del despacho a domicilio de las compras en msvchile.cl será por tramos según el valor del pedido. Nuestro servicio de despacho contempla cumplimiento de plazos, cadenas de frío y la misión de entregar la mejor calidad en el menor tiempo posible.

tramo	\$ mínimo	\$ máximo	DELIVERY
1	\$ -	\$ 39.999	\$ 3.990
2	\$ 40.000	\$ 99.999	\$ 3.490
3	\$ 100.000	\$ 149.999	\$ 2.990
4	\$ 150.000	\$ 199.999	\$ 2.490
5	\$ 200.000	-	GRATIS

Las tarifas son las mismas para todas las comunas de la ciudad de Santiago.

No se contempla en el corto plazo la opción de despachos fuera de la provincia de Santiago (A excepción de Lampa, Colina y Puente Alto).

Tiempos de despacho:

- El despacho tendrá un plazo máximo de entrega de **48 hrs.** (de días hábiles) después de cada compra realizada antes de las 17:00 hrs. en cualquier comuna de la ciudad de Santiago. En caso de que la compra esté realizada después de las 17:00 hrs, las horas hábiles serán consideradas a partir del próximo día.
- La lista de comunas puede variar en el tiempo.
- Proceso de despacho:
Las compras realizadas después de las 17:00 hrs iniciarán su proceso de despacho al día siguiente.
La responsabilidad de la persona encargada de hacer el despacho se limitará a:
-Hacer entrega del producto en el domicilio indicado en la Boleta Electrónica.
-Hacer una revisión visual del estado de los productos para constatar posibles daños físicos.
- Dado que el éxito de algunas ofertas MSV puede ver superada su capacidad logística, en casos extraordinarios podremos quedar sobrepasados y atrasarnos en las entregas. En estas situaciones, MSV se compromete a honrar los pedidos y llamar personalmente a cada cliente para coordinar la entrega correspondiente.

Entrega del pedido:

Una vez realizada la validación de datos y confirmación de stock, será procesado el pedido en las bodegas de MSV o de un operador logístico y se realizarán los trámites necesarios

para que los productos sean enviados a la dirección de despacho definida por el cliente. Al llegar el pedido, es requisito indispensable que el cliente o recepcionista del producto revise detalladamente, y una vez conforme con la entrega, firme la copia de la Boleta que lo acompaña. Una vez firmada la recepción conforme de la Boleta, MSV entiende que los productos fueron recibidos a plena conformidad.

La persona que reciba los productos comprados debe ser mayor de edad (18 años) e informar su nombre y número de su Cédula de Identidad.

En caso de no existir conformidad con la entrega, el cliente debe escribir sobre la copia de la Boleta el motivo del rechazo y posteriormente comunicarse a través del sitio web, de manera que MSV pueda buscar una solución a la situación planteada.

Política para Devoluciones y Anulaciones

La recepción aceptada por el cliente o mayor de 18 años indica que los productos recibidos por este son los solicitados y por lo tanto los indicados en la Boleta firmada al momento de la entrega, por lo tanto no existirá la posibilidad de devoluciones de productos.

Anulaciones de compras:

Los clientes podrán solicitar la anulación de la compra antes de que ésta sea despachada a la dirección indicada.

DEVOLUCIONES

Nuestra política de acuerdo con los estándares de Sernac, establecen un plazo de hasta 10 días. Si han pasado más de 10 días desde tu compra, desafortunadamente no podemos ofrecerle un reembolso o cambio.

Para ser elegible para una devolución, es necesaria la boleta, el producto debe estar sin usar y en la misma condición en que lo recibió. También debe estar en su embalaje original.

Los productos alimenticios perecibles, debido a su requerimiento de condiciones de conservación requieren control de temperatura y no podrán devolverse.

Productos exentos de devolución:

Aquellos cuya fecha de vencimiento haya caducado. Para completar su devolución, necesitamos un recibo o comprobante de compra (boleta o factura).

Para poder acceder a la devolución se solicita que el cliente envíe a contacto@msvchile.cl un email describiendo el caso y adjuntando una fotografía. Aquellos clientes que no acrediten una causal de las establecidas en la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores no podrán requerir devoluciones.

FORMAS DE PAGO

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicas, los productos y servicios informados en este sitio solo pueden ser pagados por medio de la pasarela de pagos llamada FLOW que se activa directamente desde el sitio web msvchile.cl.

Las formas de pago disponibles desde Flow son:

The screenshot displays the FLOW payment gateway interface. At the top, there is a navigation bar with the FLOW logo and links for 'Conócenos', 'Recibe pagos', 'Información técnica', 'Ayuda', and 'Blog'. On the right side of the navigation bar, there are buttons for 'REGÍSTRATE' and 'INGRESA'. Below the navigation bar, there is a dark grey header with the text 'Conócenos' on the left and 'Accesos rápidos' and 'Volver' on the right. The main content area features a checkmark icon and the text: 'Flow es una plataforma de pagos online donde podrás pagar y recibir pagos de forma rápida y segura mediante:'. Below this text, there is a grid of nine payment method cards, each with a logo and a brief description:

- webpay plus**: Tarjetas de crédito bancarias, tarjetas de débito bancarias y tarjetas de prepago.
- onepay**: Billetera electrónica para pagar con tarjetas bancarias, sin ingresar los datos de la tarjeta cada vez.
- SERVIPAG**: Botones de pago bancarios, tarjetas de casas comerciales y pago en efectivo mediante cupón de pago presencial.
- MULTIcaja**: Pago en efectivo mediante cupón de pago presencial, para clientes no bancarizados.
- MACH**: Pago mediante aplicación Mach.
- Khipu**: Pago mediante transferencias bancarias vía Khipu.
- webpay one click**: Cargo automático en tarjetas de crédito, débito y prepago.
- Chek**: Pagos con aplicación Chek de Ripley.
- Fpay**: Pagos con aplicación Fpay de Falabella.