Términos y Condiciones

1. Introducción.

Dimerco Comercial S.A. ("**Dimerco**"), ha creado el presente documento, en adelante, "Términos y Condiciones" para orientar a los clientes y usuarios en sus visitas y uso de nuestra página web, en adelante "Usuarios" y/o "Clientes", en su proceso de compra y contratación de nuestros servicios.

2. Uso del Sitio Web.

El sitio web www.dimerco.cl, en adelante "sitio web", está disponible sin costo alguno para los Usuarios, con la finalidad que conozcan nuestros productos y servicios, soliciten información y realicen consultas a través de nuestros canales de comunicación. Los Usuarios tienen todos los derechos reconocidos por las leyes chilenas que regulan esta materia, y los otorgados por estos Términos y Condiciones.

3. Aceptación de los Términos y Condiciones.

El acceso, uso y la realización de transacciones en este sitio web implican la aceptación tácita de estos "Términos y Condiciones", sin necesidad que el Usuario los acepte expresamente mediante una casilla de verificación. Los Términos y Condiciones estarán disponibles para su lectura en todo momento. **Dimerco** se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier oportunidad. Las modificaciones entrarán en vigor al ser publicadas en el sitio web. Las modificaciones se aplicarán a los servicios y compras efectuadas a contar de la publicación de las mismas.

4. Hipervínculos.

El sitio web ofrece hipervínculos para facilitar el acceso y mejorar la experiencia del Usuario, los cuales pueden cambiar periódicamente sin afectar los derechos adquiridos.

5. Productos y servicios.

Las imágenes, formatos, presentaciones, colores y texturas de los productos mostrados en el sitio web, son meramente referenciales y pueden diferir de las características y condiciones del producto real; así como respecto de los servicios Los stocks de productos están sujetos a disponibilidad, estacionalidad y variaciones del mercado, lo cual será comunicado antes de confirmar su compra.

6. Solicitud de información.

Para solicitar información de productos y/o servicios, acceder a precios o desarrollar productos, el Usuario puede completar el formulario de contacto o comunicarse a través de nuestros canales de comunicación: teléfono, correo electrónico, WhatsApp, Instagram o LinkedIn.

7. **Restricciones de venta.**

Dimerco sólo comercializa materias primas y productos de uso industrial y presta servicios a personas mayores de dieciocho años. No se atenderá a menores de 18 años bajo ninguna circunstancia. En este sentido, Dimerco no asume responsabilidad por la veracidad de la información entregada por los Usuarios.

8. **Responsabilidad del Usuario.**

El Cliente declara que usará el producto de manera informada, responsable y, para los fines que fue desarrollado, y bajo ningún punto de vista se podrá usar para fines ilegales e ilícitos. El Cliente desde ya, exime a **Dimerco,** sus empleados, gerentes, accionistas, representantes, de cualquier responsabilidad que produzca daños directos o indirectos a personas y/o bienes por el uso indebido del producto.

9. **Solicitud de cotización.**

Para solicitar una cotización, seleccione los productos y/o servicios de su interés, haga click sobre “cotizar” y se irán agregando al "Carro". Ingrese la información completa y obligatoria. Una vez realizada la acción, recibirá un número de solicitud y un correo electrónico con la confirmación.

10. **Proceso de cotización.**

La solicitud será revisada por nuestro equipo de E-Soporte Comercial para confirmar la identidad, disponibilidad, precio y plazos de entrega. Se enviarán los precios y formas de pago para su aprobación. A no ser que haya algo estipulado excepcionalmente, el único medio de pago aceptado es transferencia bancaria, previo despacho o retiro del producto

Datos de Transferencia:

Nombre:	DIMERCO COMERCIAL S.A.
RUT:	76.193.810-K
Cuenta Corriente:	389707-9
Banco:	BANCO SANTANDER
E-mail:	cobranza@dimerco.cl

Con el fin de agilizar el proceso de despacho de su pedido, será necesario que realice las siguientes diligencias:

- Notificar su pago al correo cobranza@dimerco.cl.

- Al momento de hacer la transferencia, indicar el número de la cotización que está pagando en “comentarios” o “mensaje”.
- Si el emisor de la transferencia es un tercero (razón social diferente a la indicada en la factura), favor indicarlo mediante correo a cobranza@dimerco.cl, adjuntando comprobante de pago e informando número de factura pagada.

11. Despacho de los productos.

11.1. Despacho dentro la Región Metropolitana.

- Los pedidos por montos superiores a $200.000 + IVA, con dirección de entrega dentro de la Región Metropolitana, tienen despacho gratuito. La entrega puede demorar hasta 5 días hábiles considerando la optimización de rutas de despacho. Para entrega dentro de 48 horas y con un máximo de 350 kilos bruto, solicite cotización con transporte externo.
- Los pedidos con dirección de entrega dentro de la Región Metropolitana y con un monto de compra inferior a $200.000 + IVA, tienen un costo de despacho de $5.000 + IVA. El costo de envío se determina generalmente en función del peso del producto, el peso volumétrico y la distancia desde nuestro centro de distribución hasta el domicilio del Cliente. Sin embargo, se aplica una tarifa única de envío para simplificar el proceso. La entrega puede demorar hasta 5 días hábiles considerando la optimización de rutas de despacho.

11.2. Despacho y costo de envío a regiones.

Dimerco Comercial S.A. tiene despachos a todo Chile. Los envíos a regiones se realizan con la empresa de transporte que el Cliente informe al momento de realizar la compra, también puede solicitar cotización con los courrier que ocupamos recurrentemente. El Cliente es responsable de asumir el costo del despacho y aceptar los términos y condiciones de la empresa de transporte seleccionada.

11.3. Entrega.

Las entregas se realizan de lunes a viernes entre las 8:30 y las 19:30 horas, salvo los días feriados y festivos. Si el pedido no puede ser recibido al momento de la entrega, se coordinará una nueva fecha con el Cliente. Si no se concreta la coordinación y/o la segunda entrega del producto, el cliente puede solicitar el retiro en nuestra bodega. Si finalmente no hay entrega del pedido, se procederá a emitir una nota de crédito a nombre del Cliente y a la devolución del dinero, descontando el costo del despacho, en un plazo de hasta 15 días hábiles contados desde la fecha del segundo intento. Con todo, los plazos de acreditación en la cuenta corriente o tarjeta de crédito dependen de cada una de las instituciones por las cuales se realizó el pago.

En caso de que la dirección de entrega fuese errónea o incompleta, podrían existir demoras o errores en la entrega, extendiendo el plazo máximo de entrega.

En cualquier caso, **Dimerco Comercial S.A.**, no será responsable por el retraso en la entrega de los productos por culpa o negligencia de la empresa de transporte; así como tampoco, por errores u omisiones en dirección ingresada por el Cliente al momento de la compra.

11.4. Seguimiento del pedido.

Una vez entregado el pedido por **Dimerco Comercial S.A.** a la empresa de transporte, se enviará el comprobante y el número de seguimiento al correo electrónico o WhatsApp del Cliente. Se recomienda hacer seguimiento del pedido en el sitio web de la empresa de transporte.

11.5. Responsabilidad del transporte.

La empresa de transporte escogida por el Cliente es responsable de la entrega del pedido en óptimas condiciones. Si hay daños o piezas o partes faltantes, el Cliente debe realizar el reclamo a la empresa de transporte que eligió al momento de efectuar la compra. **Dimerco Comercial S.A.** entrega los productos en óptimas condiciones al transportista, siguiendo las instrucciones indicadas por el Cliente respecto al producto, cantidad, lugar de entrega y forma de despacho.

11.6. Información de la dirección de despacho.

Es indispensable que el Cliente proporcione información precisa, completa y real sobre el destino de los productos para evitar inconvenientes. Las demoras y costos adicionales causados por la entrega de información incompleta o incorrecta son responsabilidad del Cliente.

11.7. Resolución de problemas.

En caso de problemas que impidan el cumplimiento de las obligaciones que nacen de la compraventa de los productos celebrada entre **Dimerco Comercial S.A.** y el Cliente**, Dimerco** tendrá derecho a resolver el contrato, o bien, con autorización del Cliente, ofrecer una alternativa. Si no se alcanza un acuerdo entre las partes, se emitirá una nota de crédito y se solicitarán los datos bancarios del Cliente para efectuar la devolución correspondiente, descontando todos los gastos de traslado que cobre el operador logístico.

Causas justificadas para la resolución del contrato incluyen:

- Imposibilidad de localizar la dirección de destino.
- Falta de cobertura del operador de servicios o empresa de transporte en la dirección indicada.
- Cliente no retira el pedido desde la oficina logística en el plazo indicado por el transportista.
- Cliente no concurre a retirar los productos a las dependencias de **Dimerco** el día y la hora programada.

11.8. Retiro en bodega.

Sin perjuicio de lo indicado precedentemente, el Cliente podrá contactarse a través del correo electrónico contacto@dimerco.cl, indicando que realizará el retiro de su compra en las bodegas de **Dimerco Comercial S.A.**

- **Ubicación y horarios:** El Cliente puede retirar su pedido sin costo en nuestra bodega ubicada en calle Río Refugio 9652, Pudahuel, Santiago de Chile, Región Metropolitana, sin monto mínimo de compra. Una vez confirmado el pago, su ejecutivo le proporcionará las indicaciones para el retiro de los productos, el cliente debe esperar el agendamiento que podrá ser de lunes a viernes, salvo feriados o festivos, entre las 9:30 y 11:00 horas, entre las 11:00 a 13:00 horas, o entre las de 14:30 y las 16:00 horas. Los pedidos sólo serán entregados a mayores de edad.
- **Proceso de retiro:** Todos los retiros deben realizarse dentro del plazo escogido por el Cliente. Los comprobantes de esta gestión se enviarán por el canal de comunicación elegido (correo electrónico o WhatsApp). Es necesario llevar el original de la cédula de identidad de la persona que retira, el número del pedido de venta y el RUT del Cliente. En caso de que retire un tercero a nombre del Cliente, además deberá llevar un poder simple en original que lo autorice o el E-RUT emitido por Sii.cl a su nombre, más los demás documentos indicados.
- **Anulación de pedido:** Si no se concreta el retiro del pedido en un plazo máximo de 4 días hábiles contados desde la confirmación de la información de retiro por parte del ejecutivo al Cliente, el pedido será anulado, y se emitirá una nota de crédito con los datos solicitados al Cliente para devolver el dinero vía transferencia electrónica, lo que puede demorar hasta 15 días hábiles contados desde la fecha en que hayan vencido el plazo de retiro en las bodegas de **Dimerco Comercial S.A**. Con todo, los plazos de acreditación en la cuenta corriente o tarjeta de crédito dependen de cada una de las instituciones por las cuales se realizó el pago.
- **Revisión de productos:** El Cliente o una persona designada, mayor de edad, debe revisar los productos entregados y firmar la guía de despacho, confirmando la recepción conforme del pedido. Es necesario verificar que el producto corresponda a lo comprado y que esté en perfectas condiciones antes de firmar. En caso de disconformidad, el pedido debe ser rechazado en el momento de la entrega, indicando las razones en la guía de despacho.

12. Garantía legal y derecho a retracto.

12.1. Derecho a retracto:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 bis de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Usuario tiene derecho a retractarse de la compra de productos adquiridos a través de medios electrónicos o a distancia, poniéndole fin unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción del producto, siempre que este no haya sido utilizado y se mantenga en su empaque original y en perfectas condiciones. Este derecho permite al Usuario devolver el producto sin expresión de causa, con reembolso total del dinero pagado.

Exclusiones al Derecho a Retracto: El derecho a retracto no es aplicable en los siguientes casos, conforme al artículo 3 bis de la Ley N°19.496:

- Productos que caduquen con rapidez (vida útil igual o menor a 9 meses): Productos que, por su naturaleza, están destinadas a ser consumidas o utilizadas en un período breve y que pueden deteriorarse rápidamente.
- Productos personalizados: Aquellos que han sido confeccionados conforme a las especificaciones particulares del consumidor o claramente personalizados para el Usuario.

12.2. Garantía legal:

Conforme al artículo 20 de la Ley N°19.496, si el producto presenta defectos de fabricación, falta de conformidad o no cumple con las especificaciones ofrecidas, el Usuario tiene derecho a optar entre las siguientes alternativas dentro de los 6 meses siguientes a la recepción del producto:

- Cambio del producto.
- Reparación gratuita.
- Devolución del dinero.
- Este derecho es aplicable a todos los productos, incluidos aquellos perecibles o personalizados, siempre y cuando el defecto o falla sea imputable a **Dimerco Comercial S.A**. y no se deba a un uso indebido por parte del Usuario. Esta garantía legal no se aplica cuando el deterioro del producto es imputable al consumidor o cuando el daño es causado por el uso inapropiado o negligente del producto. Respecto de los productos perecibles o de uso limitado, la garantía legal se reduce al plazo de vencimiento impreso en el envase.

13. Procedimiento de devoluciones.

En caso de que el Usuario desee ejercer el derecho de retracto o reclamar la garantía legal, deberá contactar a **Dimerco Comercial S.A** a contacto@dimerco.cl. El Usuario será responsable de los costos de envío en caso de devoluciones, salvo que el defecto o la falta de conformidad sean imputables a **Dimerco Comercial S.A**., en cuyo caso los costos serán asumidos por la empresa.

Dimerco Comercial S.A. se reserva el derecho de verificar el estado del producto antes de aceptar cualquier solicitud de devolución, cambio o reembolso. En el caso de productos perecibles, no se aceptarán devoluciones si el producto fue manipulado de manera que comprometa su integridad o seguridad.

14. Protección de datos personales.

En **Dimerco Comercial S.A.** damos máxima importancia a la privacidad y protección de datos personales, adoptando medidas necesarias para resguardar la seguridad de su información. En caso de detectar cambios o irregularidades en la información registrada, nos comunicaremos con usted para verificar sus datos y prevenir fraudes. Si no logramos contactarlo en 72 horas, la orden de compra será cancelada. Para más información sobre nuestras políticas de privacidad, ingresar a www.dimerco.cl

15. Propiedad intelectual.

Todos los contenidos del sitio, incluyendo textos, gráficos, logotipos y otros materiales, son propiedad de **Dimerco Comercial S.A.** y están protegidos por leyes de propiedad intelectual. Cualquier uso indebido del sitio o de sus contenidos está prohibido.

16. Limitación de responsabilidad.

Dimerco Comercial S.A. no será responsable por daños directos o indirectos derivados del uso del sitio, fallos técnicos, o cualquier otro problema fuera de su control, incluidos aquellos relacionados con la plataforma de pago o los servicios de transporte contratados.

17. Responsabilidad por uso indebido.

El Usuario será responsable por cualquier daño o perjuicio que cause a **Dimerco Comercial S.A.** o a terceros como resultado de un uso indebido del sitio web o de la violación de estos Términos y Condiciones. **Dimerco Comercial S.A.** se reserva el derecho de investigar y tomar las acciones legales

pertinentes frente a cualquier actividad sospechosa o prohibida, incluyendo la denuncia a las autoridades competentes.

18. Jurisdicción y ley aplicable.

Estos Términos y Condiciones se rigen por la legislación chilena. Cualquier controversia que surja en relación con el uso del sitio web o las transacciones realizadas será sometida a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Ordinarios de Justicia de la ciudad y comuna de Santiago.

19. Contacto.

Para consultas o dudas, comuníquese a contacto@dimerco.cl. Nuestro horario de atención es de lunes a jueves de 8:00 a 17:00 horas, y viernes de 8:00 a 16:30 horas, salvo feriados o festivos.