

Términos y condiciones

Bienvenidos a Wilug. Conozca los términos y condiciones, la entrega de productos, los tiempos y costos de despacho y nuestras políticas de devolución.

Las transacciones que se efectúen a través del sitio Web de Wilug quedan sujetas a estos Términos y Condiciones descritos a continuación. En todo lo no regulado por los presentes Términos y Condiciones de Venta se aplicará lo dispuesto en la ley 19.496.

El usuario declara que los antecedentes o datos de carácter personal que se proporcionan a wilug.cl son y serán sustancialmente correctos y corresponden a la realidad, siendo su responsabilidad comunicar cualquier modificación de los mismos. En caso de consultas, contactarse con nuestro Servicio al Cliente al 800 400 222 o vía e-mail ventas@wilug.cl.

Te recomendamos revisar esta sección periódicamente a fin de que puedas mantenerte informado de los eventuales ajustes que los Términos y Condiciones pudiesen experimentar.

1. Uso del Sitio Web

1.1 Registro del usuario

Será requisito necesario para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en este sitio, la aceptación de las presentes condiciones. El registro por parte del usuario es opcional, pero en caso de efectuarlo debe definir una clave de acceso. El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que al efecto se contiene en el sitio y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente. El registro en wilug.cl es gratuito.

1.2 Clave Secreta

El usuario dispondrá, una vez registrado, de una contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El usuario tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso, para lo cual deberá sujetarse al procedimiento establecido en este sitio. El usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web, la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros, no involucra responsabilidad de wilug.cl.

1.3 Derecho del usuario de este sitio

El usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor vigente en el territorio de Chile, y además los que se le otorgan en estos términos y condiciones. El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal.

Una vez registrado, podrá siempre disponer la rectificación, revocar, eliminación y/o cancelación de sus datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la ley 19.628. Sus datos personales serán almacenados en nuestra base de datos, quedando estrictamente prohibido hacer mal uso de tus datos.

1.4 Medios de pago que se podrán utilizar en este sitio

Los medios de pago que se pueden utilizar en wilug.cl son tarjetas de crédito y débito bancarias (emitidas por Bancos en Chile) soportadas por WebPay.

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio están sujetos al contrato existente entre el cliente y el Banco emisor, sin que wilug.cl le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

1.5 Costo del despacho

De acuerdo a la cantidad de productos comprados, el tamaño de estos y la dirección de destino, el sitio web calcula el valor del despacho el que será agregado al costo.

1.6 Despacho de los productos

Responsabilidad de la empresa encargada de hacer el despacho se limitará a:

- Hacer entrega del producto en el domicilio o dirección indicada en la guía de despacho.

La empresa encargada del despacho no está facultada a:

- Realizar el armado o instalación de productos. Para estos efectos existen servicios especializados.

Al comprar más de un producto, es posible que puedan ser despachados en camiones y fechas diferentes generando pagos diferenciados debido al origen de entrega de cada producto. Por los productos almacenados en lugares diferentes se emitirán órdenes de despacho separadas. Los montos asignados a cada despacho son informados antes y durante el proceso de compra. Una vez aceptados son incluidos dentro de la misma orden o solicitud de compra.

② Información del Usuario. Uso, tratamiento y custodia

La información que se recolecta de la visita al sitio web por parte de un usuario no registrado será siempre anónima, de manera que sus antecedentes personales sólo serán tratados por wilug.cl con fines estadísticos. Esta información no nos permite identificar a un cliente determinado, sólo tiene relación con datos sobre un determinado producto, grupo, página o categoría de productos y/o servicios.

Respetando las disposiciones legales que regulen la materia, la información podrá ser almacenada, procesada y tratada según lo estime conveniente Wilug; y podrá ser usada para uno o más de los siguientes fines (i) la mantención de las relaciones contractuales y/o comerciales entre www.wilug.cl y el usuario; (ii) la confección y/o mejora de los productos y/o servicios que www.wilug.cl le presta a sus usuarios, así como el diseño de nuevos productos y/o servicios para éstos; (iii) el despacho por email de todo tipo de información, (“email marketing”) incluyendo, pero no limitada, la relativa a condiciones comerciales o financieras, antecedentes técnicos, publicidad y promoción de productos y/o servicios, ya sean propios o de terceros, formularios y encuestas; (iv) la realización de estudios individuales y/o colectivos en materia demográfica, histórica, de riesgo, intereses, comportamiento de los usuarios e investigaciones de mercado; (v) el despacho y entrega de los productos.

③ Ofertas y Promociones

Los precios, ofertas y promociones que se ofrezcan en este sitio solo aplican a las compras realizadas a través de www.wilug.cl.

3.1 Validez de las ofertas contenidas en este sitio

Los precios de los productos y servicios disponibles en este sitio, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, catálogos u otros.

Wilug podrá modificar cualquier información contenida en este sitio, incluyendo las relacionadas con mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra, la cual obligará a la empresa oferente, sujeto a las condiciones de validación, es decir, una vez que se haya formado el consentimiento entre las partes de una determinada transacción.

4. Retiro en Tienda

Si al enviar su solicitud de compra el cliente escogió la opción de retiro en tienda, se debe tener en consideración que una de las condiciones de la compra es que el producto comprado debe ser retirado a contar del quinto día desde realizada la transacción.

5. Garantías Wilug

5.1 Garantía Legal

Wilug se regirá de acuerdo a lo establecido en la Ley del Consumidor.

Si tiene dificultad de alguno de los productos puede llevarlo directamente a cualquiera de nuestras tiendas, o comunicarse al 800 400 222 para solicitar información del Servicio Técnico.

Para hacer efectiva la garantía, debes disponer de la boleta, factura o Guía de Despacho que acredite la compra. Si no tienes alguno de estos documentos, puedes pedir un duplicado en la tienda solo utilizando tu número de RUT.

6. No se puede cambiar Boleta por factura

No es posible cambiar una boleta por una factura, porque según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado (IVA) deben emitir facturas a otros vendedores o prestadores de servicios y boletas en los demás casos.

7. Propiedad intelectual

Todas las marcas comerciales utilizadas en este sitio, incluyendo el diseño y gráfica de esta página, son de propiedad de Wilug, o pertenecen al propietario registrado de tales marcas, por lo que se reservan expresamente todos los derechos de propiedad intelectual.