

## Términos y Condiciones:

Usted Confirma tener la mayoría de edad para consumo de Alcoholes y acepta las condiciones de venta y despacho establecidas por el vendedor y declara conocerlas en todas sus partes.

En [www.lavinoteca.cl](http://www.lavinoteca.cl) usted podrá conocer en todo momento la etapa que se encuentra su proceso de compra y entrega de su pedido.

Las compras telefónicas se reciben de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.

Las comunas que por ahora tienen despacho PRIME (entrega en 60 minutos) son, Lo Barnechea, Vitacura, Las Condes y Providencia, y tienen un recargo en el valor de despacho.

TODO DESPACHO EN LA REGIÓN METROPOLITANA SE REALIZARÁ EN **120 HRS HABILES, UNA VEZ QUE SE ENCUENTRE ACREDITADO EL PAGO**. Envío a regiones es través de Courier, **considera ciudades principales**, zonas rurales o ramales **debe consultar** factibilidad o tarifa especial.

La Vinoteca se reserva el derecho de anular la compra en caso de que la información enviada por el cliente sea inconsistente en relación a las exigencias de acreditación requeridas por las instituciones financieras relacionadas.

Las fotografías e imágenes de los productos son referenciales.

**Nota: Cosechas pueden variar, según estacionalidad y producción de las viñas, estas están sujetas a información proporcionada por el proveedor.**

Los pedidos son enviados a la dirección que indique el cliente en su compra dentro de Chile, el cliente acepta que reciba todo morador o recepcionista de esta dirección, o bien debe indicar expresamente el nombre de contacto para la recepción de la compra.

El envío a regiones considera ciudades principales (zonas rural o ramales debe consultar factibilidad o tarifa especial). Cada producto está debidamente singularizado con su peso respectivo para así definir los costos de traslado lo más exacto posible, logrando así minimizar los valores de despacho de cada pedido.

Si el cliente **ANULA** su compra, por motivos personales y la transacción fue realizada a través de Webpay, la **reversa de esta compra** se hará al titular y **considerará el recargo de 3,5%**.

### RECEPCIÓN DE LA MERCADERÍA

El cliente o quien reciba las mercaderías en su nombre debe revisar que los productos detallados correspondan a lo solicitado, y que tanto el embalaje como su contenido se

encuentren en buen estado. Si el embalaje se encuentre en **mal estado**, el cliente o quien reciba las mercaderías en su nombre, debe hacer el reclamo inmediatamente a “Servicio al Cliente” fono +569 5698 9969 mail [servicioalcliente@lavinoteca.cl](mailto:servicioalcliente@lavinoteca.cl) y **no aceptar la entrega**.

La información contenida en [www.lavinoteca.cl](http://www.lavinoteca.cl) se proporciona solamente con propósitos informativos y comerciales. La información o contenido y actualización de esta página es proporcionada por nuestros proveedores y fabricantes, pudiendo éstas adolecer de errores o inexactitudes.

Toda compra conlleva una boleta electrónica, copia de la cual se adjuntará al despacho o se enviará por mail.

### **FORMAS DE PAGO**

**Tarjetas de Crédito y Débito:** Se aceptan las tarjetas de crédito Visa, MasterCard, Diners Club, American Express y Magna a través del sistema de pago Web Pay Plus. Los datos de la tarjeta son procesados directamente por Transbank S.A., a través del sistema Web Pay Plus. La orden de compra y posterior despacho se cursará después de haber recibido la aprobación del pago.

**La Vinoteca se reserva el derecho de reversar una compra a través del sistema webpay, si no es posible hacer entrega de la mercadería en forma personalizada al emisor de la tarjeta, o bien no es posible contactar al cliente para confirmar su transacción.**

### **ANULACIONES.**

Podrá anular un pedido en cualquier momento o reemplazarlo por otro, antes que sea despachado realizando la solicitud, a través de “Servicio al Cliente”.

Te damos la Bienvenida a **La Vinoteca**. Las transacciones que se efectúen a través de [www.lavinoteca.cl](http://www.lavinoteca.cl) quedan sujetas a los presentes términos y condiciones. Es requisito para comprar en **La Vinoteca** la aceptación de los mismos, por lo que se entiende que cualquier persona que compre en [www.lavinoteca.cl](http://www.lavinoteca.cl) conoce y acepta todas y cada una de las condiciones descritas a continuación.

### **Despachos**

En **La Vinoteca** haremos los mayores esfuerzos por entregarte tus productos lo antes posible, sin embargo, los plazos de despacho serán los indicados al momento de pagar tu compra.

Obviamente, entendemos que existen ciertas circunstancias que nos inhabilitan a cumplir con los plazos establecidos.

Dentro de los motivos se encuentran los siguientes casos: ausencia cliente al momento de la entrega, información de registro incorrecta, la negativa del cliente para aceptar el producto comprado, cambio de domicilio, entre otros. Incidentes de fuerza mayor tales como inundaciones, desastres naturales, accidentes graves u otras ocasiones.

En caso de existir alguna circunstancia que no permita cumplir con el plazo de despacho de los productos o que los productos no se encuentren disponibles para ser despachados, **La Vinoteca** se compromete a notificar dentro del plazo establecido y realizar la devolución del dinero pagado por el cliente.

## **Cambios y Devoluciones de un producto**

Para solicitar un cambio o devolución en **La Vinoteca**, se deben cumplir los siguientes requerimientos:

- En el caso de la devolución, el cliente contará con 10 días luego de recibido su producto para solicitar el íntegro reembolso de su dinero, siempre y cuando el producto no haya sido utilizado, este en óptimas condiciones y se encuentre con sus embalajes originales.
- En caso de deficiencias de fabricación, elaboración, o defectos enológicos, sujeto a análisis técnico, se contará con 3 meses desde la recepción del pedido.
- Recuerda que los productos no pueden haber sido usados y deben estar en su embalaje original en óptimas condiciones, en el mismo estado que fue enviado.

Para mayor información respecto a las políticas y garantías en cambios y devoluciones, visitar el siguiente enlace: [POLÍTICAS DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES](#).

Las solicitudes de cambios o devoluciones deberán ser ingresadas únicamente, a través de “Servicio al Cliente”.

**La Vinoteca** contará con un máximo de 5 días hábiles para ponerse en contacto con el cliente. Resolver su solicitud y coordinar el cambio o devolución de su pedido queda sujeto a las condiciones impuestas anteriormente. Para esto, se contará con 48hrs. hábiles de plazo máximo por parte de **La Vinoteca** para atender cada respuesta por parte del cliente.

## **Descuentos**

Los descuentos disponibles en nuestro sitio web aplican sólo para compras realizadas exitosamente en [www.lavinoteca.cl](http://www.lavinoteca.cl)

Todos los descuentos aplican durante tiempo limitado, a no ser que se indique lo contrario.

## **Medios de pago**

Podrás realizar compras con cualquier medio de pago que proveamos en nuestro sitio. Puedes pagar con Redcompra o Tarjeta de Crédito a través de WebPay, OnePay y con Tarjeta de Crédito en MercadoPago.

En caso de compras con tarjetas de crédito, éstas están sujetas al contrato entre el cliente y el banco emisor.

## **Identificación de los usuarios**

Te debes comprometer a proveer información correcta, verídica, actual y completa en el formulario de registro.

En cualquier momento, puedes rectificar, eliminar o cancelar tus datos conforme a la ley 19.628.

## **Clave secreta**

En el caso de ingresar a una cuenta creada en el sitio, el cliente deberá ingresar su clave secreta para realizar cada compra, lo que permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro.

## **Protección de datos personales**

En **La Vinoteca**, entendemos que tu privacidad es importante, por lo que, todos los datos que nos proporcionas se transmiten encriptados a nuestro servidor, el cual posee las más altas barreras y medidas de protección, para así evitar cualquier alteración, pérdida o acceso no autorizado a los mismos.

Además, **La Vinoteca**, se compromete a no compartir tu información personal con otras personas o compañías.

Contamos con Certificación de Seguridad SSL (Secure Socket Layer) que garantiza que todos tus datos personales tales como dirección de envío, los detalles de tarjetas de crédito e historial de pedidos no serán divulgados. Esta tecnología también impide el acceso a la información por parte de terceros.

## **Comunicaciones publicitarias**

En **La Vinoteca** nos comunicaremos contigo vía correo electrónico. Si ya estás recibiendo nuestro newsletter y no deseas seguir recibiendo estas comunicaciones, sólo debes darte de baja en el link dispuesto en la parte inferior de los comunicados.

## **Propiedad intelectual**

Todos los contenidos incluidos en el sitio (incluyendo textos, fotografías, imágenes, formularios, videos, sonidos, entre otros) son propiedad exclusiva de **La Vinoteca**.

**La Vinoteca** es una marca registrada y su uso está estrictamente prohibido para aquellos que no estén expresamente autorizados por sus respectivos titulares (ya sea el uso de logotipos, marcas comerciales, patentes y de **[www.lavinoteca.cl](http://www.lavinoteca.cl)**).

## **Contáctanos**

E-Mail de contacto: [servicioalcliente@lavinoteca.cl](mailto:servicioalcliente@lavinoteca.cl)