

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO Y VENTA

### 1. ASPECTOS GENERALES

Bienvenidos a Club Softys,

**Es importante que leas detenidamente los Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta antes de utilizar y/o o acceder a este sitio web. Al utilizar y/o acceder a este sitio web aceptas quedar vinculado por los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta. SI NO ESTÁ DE ACUERDO EN ELLOS NO UTILICE ESTE SITIO WEB.**

Los presentes Términos y Condiciones Generales de Uso y Venta, en adelante indistintamente “Términos de Uso y Venta”, regulan el acceso y uso en Chile de nuestro sitio web “[www.clubsoftys.cl]” (el “Sitio Web”) por todo usuario o comprador.

Los usuarios del Sitio Web podrán conocer, cotizar y eventualmente adquirir los productos que se publican en él, en las condiciones que en éste se indican. Sin perjuicio de lo anterior, CMPC Tissue S.A. (“Softys”) se reserva el derecho a modificar, disponer del Sitio Web y/o modificar sus condiciones de uso a su entero arbitrio, de acuerdo a lo señalado en el punto N° 4 de este documento.

Estos Términos de Uso y Venta se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras de productos que se contraten en el Sitio Web con Softys, mediante los sistemas de venta comprendidos en el Sitio Web.

El uso del Sitio Web y la aplicación de estos Términos de Uso y Venta, como el comercio electrónico al que dé origen el Sitio Web, están sujetos a las leyes de la República de Chile y respetarán todos los derechos y garantías que la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece para las transacciones electrónicas.

El Sitio Web, contiene información relativa a distintos productos fabricados y puestos en el mercado por Softys.

Los productos de Softys que se describen en el Sitio Web están a la venta únicamente en Chile. Toda la información incluida en el Sitio Web tiene fines exclusivamente informativos. Este Sitio Web no debe ser usado o entendido como sustituto de la información presente en el etiquetado mismo de los productos o en el detalle de la venta y sus condiciones generales.

Sin perjuicio que Softys realice constantemente esfuerzos procurando evitar cualquier error en los contenidos que pudieran aparecer en el Sitio Web, Softys no garantiza, ni se responsabiliza de las consecuencias que pudieran derivarse de los errores en los contenidos proporcionados por terceros que pudieran aparecer en el mismo. Las informaciones, contenidos y datos de cualquier clase en las páginas del Sitio Web se revisan en profundidad antes de su publicación, sin embargo, no es posible garantizar que se encuentren absolutamente libres de errores mecanográficos, defectos de redacción y problemas equivalentes, por lo que Softys recomienda a los usuarios que estén atentos a las posibles actualizaciones o rectificaciones que el Sitio Web incorpore y que confirmen los datos que resulten de interés esencial para ellos a través de los cauces de comunicación personal, telefónica y por correo electrónico que se proporcionan en estas mismas páginas y en los medios de comunicación.

## 2. NUESTROS DATOS

**Razón social:** CMPC Tissue S.A.

**Domicilio social:** Agustinas 1343, piso 6, Santiago, Región Metropolitana

**RUT:** 96.529.310-8

**Correo electrónico:** contacto@clubsoftys.cl

**Teléfono:** +56-2- 26178820

**Representante legal:** Sebastián Reyes Gazitúa

## 3. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DEL SITIO WEB

Los presentes Términos de Uso y Venta tienen por objeto regular el uso del Sitio Web, que Softys pone a disposición del público en la URL [www.clubsoftys.cl](http://www.clubsoftys.cl) y la compra de los productos que se realicen a través de este medio.

El acceso a este Sitio Web es responsabilidad exclusiva de los usuarios, y supone aceptar y conocer advertencias legales, condiciones y términos de uso contenidos en él.

Se entiende que el contenido de este sitio web está dirigido exclusivamente a usuarios que operen dentro de Chile o sean residentes de Chile. Los usuarios de otros países deberán contactar a los sitios web o a las filiales de Softys del país correspondiente.

Todos los visitantes a este Sitio Web se obligan a cumplir con los siguientes Términos de Uso y Venta por el solo hecho de acceder y hacer uso de éste. El acceso y utilización de este Sitio Web se encuentra sujeto a las disposiciones aplicables de la legislación chilena en la materia.

## 4. MODIFICACIONES DE LAS CONDICIONES DE USO

Nos reservamos el derecho a realizar cambios en la configuración de este Sitio Web y en el presente documento Términos de Uso y Venta, así como en los servicios y condiciones requeridas para usarlo y sus servicios, en cualquier momento. Si alguna de las presentes Condiciones de Uso y Venta fuera declarada inválida, nula o por cualquier causa ineficaz, dicha condición se entenderá excluida sin que dicha declaración pueda afectar a la validez ni a la exigibilidad del resto de condiciones.

## 5. MEDIOS DE PAGO

Los medios de pago que se pueden utilizar en el Sitio Web son Tarjetas de Débito y Crédito Bancarias (emitidas por Bancos Chilenos en Chile) soportadas por WebPay y Tarjetas de Crédito soportadas por Mercado Pago. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este Sitio Web están sujetos al contrato existente entre el cliente y el Banco emisor, sin que a Softys le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

## 6. CÓMO COMPRAR EN ESTE SITIO WEB

Este Sitio Web se encuentra habilitado para realizar compras online, de acuerdo a la legislación chilena.

En caso de compras por medios electrónicos, estos Términos de Uso y Venta se incorporan como parte del contrato de compraventa y deben ser expresamente aceptados al momento de realizar la compra.

Para poder realizar compras en este Sitio Web es necesario que el usuario indique su nombre completo, una dirección física de entrega de productos, su número de teléfono, su dirección de correo electrónico y el número de tarjeta de crédito o débito que utilizará para realizar la transacción.

Sólo pueden comprar online personas mayores de 18 años.

Para hacer compras en este Sitio Web, los usuarios deberán seguir los siguientes pasos, seleccionando los campos respectivos:

1. Seleccionar los productos que desee comprar y agregarlos al “Carro de Compra”.
2. Seleccionar el botón “Ir a Pagar” y revisar el detalle de los productos que fueron agregados al Carro de Compra.
3. Ingresar dirección de correo electrónico.
4. Seleccionar o completar en la casilla que aparecerá a continuación: nombre completo, número de teléfono, la dirección física de entrega de productos y, posteriormente, el tipo de despacho.
5. Cumplidos los puntos anteriores, se desplegará en la pantalla una descripción del o los productos, su precio, costos de envío, la fecha de entrega estimada según el método de envío seleccionado, el valor total de la operación y las demás condiciones de la orden.
6. En la misma pantalla, se deberá escoger un medio para procesar el pago entre WebPay y Mercado Pago.
7. Luego, para presentar el pedido u orden de compra, el comprador deberá expresamente aceptar los presentes Términos de Uso y Política de Privacidad de Softys marcando la casilla seleccionada para el efecto y seleccionando el botón “Realizar tu pedido”.
8. El sistema luego lo re-direccionará para continuar la transacción por medio de WebPay o Mercado Pago. En paralelo, el comprador recibirá un correo electrónico con el número de pedido u orden confirmando que la orden ha sido presentada e indicando que se encuentra en proceso de validación. Dicho número de pedido u orden será el número de referencia para el comprador en caso no recibir el correo electrónico que valide la compra e informe el contrato del siguiente paso. La compraventa no se entenderá perfeccionada hasta que sea enviado por parte de Softys un segundo correo electrónico que la valide.
9. Sólo una vez que complete la transacción por medio de WebPay o Mercado Pago, y luego de validarse la compra, ésta se entenderá perfeccionada y el comprador recibirá, a través de un segundo correo electrónico, una copia del contrato de compraventa electrónica, el que podrá imprimir y almacenar en su computador o dispositivo móvil. El contrato incluirá el número de pedido u orden que será necesario como referencia en caso de demoras, cambios y devoluciones.
10. Se enviará la boleta o factura en formato electrónico o físico y se despacharán los productos de acuerdo a la dirección física de despacho previamente indicada.

**En caso de cualquier duda, por favor contactarse con el servicio de atención al cliente disponible ya sea por vía de un correo electrónico dirigido a [contacto@clubsoftys.cl](mailto:contacto@clubsoftys.cl) o llamando al +56-2- 26178820.**

## **7. CONDICIONES Y SISTEMA DE DESPACHO DE PRODUCTOS**

El o los producto(s) será(n) entregado(s) al transportista que Softys designe al efecto (el “Transportista”) en la ciudad de Santiago en un plazo máximo de 3 días hábiles desde la fecha de la compraventa y desde allí se distribuirá(n) dentro la Región Metropolitana. Para eventos especiales, como Cyber Day el plazo puede extenderse a un máximo de 15 días hábiles. Al momento de seleccionar el o los producto(s) y la dirección física de despacho, el sistema calculará automáticamente un estimado de recepción de éste según la dirección física de despacho entregada.

El comprador también podrá anular su compra antes de la entrega al Transportista. Para ello deberá contactarse con el servicio de atención al cliente disponible ya sea por vía de correo electrónico dirigido a [contacto@clubsoftys.cl](mailto:contacto@clubsoftys.cl) o llamando al (+56 2) 26178812. En caso de anularse una venta antes de la entrega al Transportista, el precio pagado será restituido al comprador a través de la tarjeta de crédito o débito utilizada

para la compra dentro de los 45 días siguientes a la solicitud de anulación, de acuerdo a lo establecido en el punto N° 9 de este documento.

El o los producto(s) comprado(s) será(n) despachado(s) a la brevedad posible y debiera(n) llegar al domicilio señalado por el comprador dentro del plazo indicado en el primer párrafo de esta sección. En caso de cualquier retraso o error en el despacho, por favor contactarse al servicio de atención al cliente disponible ya sea por vía de un correo electrónico dirigido a [contacto@clubsoftys.cl](mailto:contacto@clubsoftys.cl) o llamando al +56-2- 26178820.

No existe la posibilidad de retiro en oficinas del Transportista y el Transportista no posee el servicio de llamado telefónico para confirmar la entrega a domicilio por lo que se recomienda revisar la web [Web Tracking Transportista: [www.bluex.cl/nacional](http://www.bluex.cl/nacional)] para consultar el estado del pedido. El número de seguimiento de pedido será enviado por correo electrónico una vez que sea entregado al Transportista.

Si la dirección de entrega fuese errónea o simplemente no se encontró quién recibiese el pedido, éste será enviado de vuelta a Softys. En este caso un ejecutivo se pondrá en contacto vía correo electrónico o teléfono para resolver el problema.

Los tiempos de despacho son aproximados y Softys no se hace responsable por cualquier perjuicio que la demora o imposibilidad de cumplir con el despacho puedan generarle al comprador.

La responsabilidad de la persona encargada de hacer el despacho de sus productos se limitará sólo a hacer la entrega del producto en el domicilio indicado y no está facultado a realizar otras tareas.

Las condiciones de despacho pueden consultarse en el siguiente [link](#).

## **8. DERECHO DE RETRACTO Y GARANTÍA LEGAL**

Los contratos realizados por medios electrónicos se sujetan a la normativa general. Respecto del derecho a retracto y de la formación del consentimiento, la Ley 19.496 (Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores), dispone ciertas normas particulares, según se expone a continuación:

### **a. DERECHO DE RETRACTO**

El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto.

En caso de ejercer su derecho de retracto de el o los producto(s) despachado(s), el comprador, dentro de los 10 días siguientes a la recepción de el o los producto(s), deberá contactar a Softys vía de correo electrónico dirigido a [contacto@clubsoftys.cl](mailto:contacto@clubsoftys.cl) para coordinar el retiro del o los producto(s) recibido(s) y el correspondiente reembolso indicando el número de pedido.

Para que se pueda realizar la devolución, el o los producto(s) debe(n) estar: 1) sin uso y en perfecto estado; 2) con sus embalajes originales completos y etiquetas en perfectas condiciones; 3) con todos sus accesorios; 4) Ubicado en el territorio de cobertura de despacho para compras (Región Metropolitana).

Además deberá exhibirse la boleta o factura en formato electrónico o físico y/o el contrato de compraventa electrónica, además de completar y entregar el respectivo formulario disponible en el siguiente [link](#).

La devolución del dinero pagado siempre dentro de los 45 días siguientes a la solicitud de devolución en el caso tanto de Webpay como Mercado Pago. En el caso específico de WebPay (Transbank) se enviará una anulación directamente al proveedor del servicio.

## **b. GARANTÍA LEGAL**

Para el caso particular de productos inaptos para el uso al cual están destinados, el consumidor deberá contactar a Softys vía de correo electrónico dirigido a [contacto@clubsoftys.cl](mailto:contacto@clubsoftys.cl) dentro del plazo de 90 días contados desde recepción del producto por parte del consumidor, para coordinar el retiro del producto.

Softys realizará un chequeo técnico y especializado que confirmará la falla o ineptitud del producto para el uso al cual está destinado. Solamente si la falla fuese corroborada y no es atribuible a un mal uso del mismo, se podrá hacer efectiva la garantía legal o el denominado “derecho de opción”, que le permitirá al consumidor optar por una de las siguientes alternativas:

- La reparación gratuita del producto en caso de ser posible,
- Previa restitución, la reposición del producto por uno de las mismas características y precio,
- Pedir la restitución del dinero. La restitución del dinero pagado deberá hacerse siempre dentro de los 45 días siguientes en el caso tanto de Webpay como Mercado Pago.

## **9. DEVOLUCIÓN DE DINERO**

Toda restitución de dinero se hará reajustada según a la variación del IPC del mes que corresponde conforme a lo establecido en el artículo 27 de la Ley 19.496 y siempre a la mayor brevedad posible, y en cualquier caso antes de los 45 días siguientes a la solicitud de devolución en el caso tanto de Webpay como Mercado Pago. En el caso específico de WebPay (Transbank) se enviará una anulación directamente al proveedor del servicio.

## **10. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR**

Si tienes alguna duda o requerimiento no dudes ni olvides que puedes contactarnos a:

- Correo electrónico: [contacto@clubsoftys.cl](mailto:contacto@clubsoftys.cl)
- Número telefónico +56-2- 26178820.

## **11. PROMOCIONES**

Las promociones que se ofrezcan en este sitio no serán necesariamente las mismas que ofrezcan en otros canales de venta de los productos de Softys.

En las promociones que consistan en una rebaja por volumen de compra de un producto o la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho de todos esos productos se hará a un mismo lugar. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

## **12. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y POLÍTICA DE COOKIES**

Softys protege tus datos personales y por eso mismo dispone de una Política de Privacidad que podrás revisar en el siguiente link:

También podrás revisar nuestra Política de Cookies en el siguiente [link](#).

El recabado, procesamiento y almacenamiento de datos personales del usuario de este Sitio Web se encuentra regulado en la **Política de Protección de Datos Personales y Privacidad** y en lo pertinente en la **Política de Cookies**, las que el usuario de este Sitio Web deberá leer y aceptar antes de entregar cualquier dato personal por medio del mismo, y antes de utilizarlo.

Softys adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de todos los datos personales. En caso de detectarse cambios en la información que se ha registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a la identidad, Softys podrá contactar al usuario de este Sitio Web por vía telefónica o correo electrónico, a fin de confirmar información y evitar posibles fraudes.

En caso de que se verifiquen fraudes o esté en riesgo la seguridad del usuario, y no sea posible contactar al usuario para corroborar o descartar dichos riesgos, las órdenes de compra podrían dejarse sin efecto.

El usuario de este Sitio Web garantiza que la información, material, contenidos u observaciones que no sean sus propios datos personales y que sean facilitados a Softys a través de este Sitio Web, no infringen los derechos de propiedad intelectual o se refieren a datos personales de terceros, ni infringen en general otra disposición legal.

### **13. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los contenidos alojados o puesto a disposición en este Sitio Web, como los textos, material gráfico, logotipos, frases publicitarias, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilación de datos (en adelante, los “Contenidos”), son de propiedad de Softys o de terceros que han autorizado su inclusión en este Sitio Web, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual.

En consecuencia, el uso y explotación total o parcial de los Contenidos, incluyendo las reproducciones que no sea necesaria para el acceso a este Sitio Web, adaptaciones, traducciones, almacenamiento y procesamiento en otros medios, incluido el almacenamiento o procesamiento de información e imágenes por medios electrónicos, queda expresamente prohibida y podría ser considerada un delito, de acuerdo con nuestra legislación vigente.

Cualquier uso o explotación, según los términos del párrafo anterior, requerirá del consentimiento previo y por escrito de Softys.

Por su parte, Los logotipos de Softys y sus productos, sus signos distintivos, todos los nombres y marcas de productos, servicios y/o establecimientos, son marcas registradas y propiedad industrial de Softys. Cualquier uso o abuso no autorizado de estas marcas comerciales o propiedad industrial está expresamente prohibido y constituye una violación de la ley.

Queda estrictamente prohibido modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender o de cualquier forma explotar el diseño y contenido de este Sitio Web con fines comerciales.

Softys no concede ningún tipo de licencia o autorización de uso personal al usuario de este Sitio Web sobre sus derechos de propiedad intelectual e industrial.

Por ello, el usuario de este Sitio Web reconoce que la reproducción, distribución, comercialización o transformación no autorizadas, según ha sido indicado en los apartados anteriores, constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual de Softys o del titular de estos.

### **14. RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD**

#### **a. Responsabilidad por el uso del Sitio Web.**

El usuario de este Sitio Web es el único responsable de las infracciones en las que pueda incurrir o de los perjuicios que pueda causar o causarse por la utilización del mismo, quedando Softys, exonerada de cualquier clase de responsabilidad que se pudiera derivar por las acciones del usuario.

El usuario de este Sitio Web es el único responsable frente a cualquier reclamación o acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas en contra de Softys basada en la utilización por el usuario de este Sitio Web. En su caso, el usuario asumirá cuantos gastos, costas e indemnizaciones sean irrogadas a Softys con motivo de tales reclamaciones o acciones legales.

**b. Responsabilidad por el funcionamiento de este Sitio Web.**

Softys adoptará las medidas necesarias, prudentes y que estén a su alcance para resguardar el funcionamiento del este sitio web. Sin perjuicio de lo anterior, si por causas ajenas a Softys se producen interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, deficiencias, sobre carga o desconexiones en las líneas telefónicas o en internet que afecten el funcionamiento operativo del sistema electrónico, así como daños causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de Softys, dicha responsabilidad -de ser imputable- recaerá exclusivamente sobre los responsables de dichos daños o perjuicios pero no sobre Softys por estar fuera de su esfera de control.

**c. Responsabilidad por sitios web de terceros.**

Este Sitio Web contiene enlaces a otros sitios web que son operados por terceros y cuyos contenidos no son necesariamente conocidos por Softys. Softys simplemente facilita el acceso a dichos sitios web y no asume responsabilidad alguna por sus contenidos.

Nuestros enlaces a sitios web de terceros están destinados simplemente a facilitarle la navegación. Softys no asume ninguna responsabilidad por infracciones de disposiciones legales o infracciones de los derechos de terceros que se produzcan en sitios web de terceros.

Las declaraciones que se muestran en las páginas vinculadas no son nuestras. Softys se desliga explícitamente de todos y cada uno de los contenidos de todas las páginas de terceros vinculadas en las páginas de este sitio web. Los propietarios de esos sitios web son los únicos responsables del contenido de esas páginas, así como de cualquier aspecto relativo a la venta de los productos ofrecidos en ellas y del manejo de cualquier pedido relacionado con ellos. Esto incluye el manejo de todo tipo de datos personales a los que dichas páginas puedan tener acceso.

Esta exención de responsabilidad es válida para todos los enlaces que se muestran en este Sitio Web y para los contenidos de los sitios web a los que se dirige el usuario a través de dichos enlaces.

**d. Responsabilidad por publicidad.**

Parte de este Sitio Web puede albergar contenidos publicitarios o estar patrocinado por terceros. Los anunciantes y patrocinadores son los únicos responsables de asegurarse que el material remitido para su inclusión en este Sitio Web cumple con las leyes que en cada caso puedan ser de aplicación. Softys no será responsable de cualquier error, inexactitud o irregularidad que puedan albergar los contenidos publicitarios o de los patrocinadores.

## **15. LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA JUDICIAL**

Cualquier controversia surgida de la interpretación o ejecución de estos Términos de Uso se interpretará bajo la legislación chilena.

Asimismo, Softys y el usuario de este Sitio Web, con renuncia a cualquier otra jurisdicción, se someten a los juzgados y tribunales de la República de Chile para cualquier controversia que pudiera surgir.