



TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA COMPRAS REALIZADAS EN EXPRESS.LAFETECHOCOLAT.COM

Las transacciones que se efectúen a través del sitio express.lafetechocolat.com 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.

- I. Es requisito para comprar en La Fête ingresar una dirección de correo válida y luego ingresar el código de verificación que recibirá en el mismo correo. El registro del cliente en el sitio implica el conocimiento y aceptación de los términos y condiciones de ventas.
- II. La administración de este código 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 La Fête
- III. Si el cliente registrado es miembro de Le Club La Fête, deberá entregar su RUT al momento de la compra para la acumulación de puntos.
- IV. El usuario inscrito puede disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de sus datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la ley 19.628. De acuerdo a 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 que La Fête, 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 usuarios registrados y no registrados. La finalidad de esta base de datos es informar al usuario registrado sobre futuras acciones promocionales y publicitarias, mediante cualquier medio físico, electrónico o digital, incluyendo llamadas telefónicas, y el envío de correos electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema de comunicaciones.
- V. El medio de pago que se pueden utilizar para compras en La Fête es Mercado Pago o Webpay.
- VI. La Fête Chocolat se reserva el derecho a modificar cualquier información contenida en este sitio.
- VII. En caso de que el precio de un producto, por un error involuntario de La Fête, se encuentre publicado a un valor muy inferior a su costo (por ejemplo precio de venta \$1 o \$0), la empresa se reserva el derecho de dejar sin efecto la transacción.

COMPRAS Y DESPACHO

- I. Una vez que la tienda de origen acepta el pedido, la compra y el cobro se hace efectivo.
- II. Luego de la validación de datos y confirmación de stock, se realizará el despacho a la dirección definida por el cliente. Es responsabilidad del cliente entregar su dirección de manera correcta y encontrarse al momento de la entrega de su compra.
- III. Dada la situación actual producto del Covid-19, para cumplir con las normas sanitarias y resguardar la salud de nuestros colaboradores, las entregas en edificios se dejarán en conserjería, informando al cliente al momento de la entrega.
- IV. Si no hay stock de algún producto para lograr completar el pedido, éste será rechazado por la tienda de origen, reversándose automáticamente el cobro.
- V. Cuando el pedido esté en ruta, aproximándose a la dirección de destino, recibirá un mail informativo que tiene como objetivo estar atento a recibirlo o dirigirse a conserjería en caso de edificio.
- VI. Si por cualquier motivo de responsabilidad del cliente el pedido no es entregado, La Fête no hará el reembolso del valor del despacho, esto es en caso de que el despachador o *shopper* informe que no había nadie en casa, la dirección estaba incompleta, errónea o la dirección es inexistente.
- VII. Si la compra llega de vuelta a la sucursal de La Fête, se podrá anular el pedido, devolviendo sólo el monto pagado en productos.
- VIII. En caso de que el cliente requiera un nuevo envío, se le hará llegar un link de cobro por el valor del despacho (\$ 2.000) o se le dará la opción de retiro en tienda según su ubicación.
- IX. Para garantizar la seguridad de nuestros productos y para cumplir con las normas sanitarias, el cliente al momento de recibir el pedido deberá validar que venga con sus sellos en perfecto estado. De esta forma La Fête asegura que el contenido no ha sido vulnerado durante el trayecto.
- X. Para confirmar la entrega exitosa del pedido, se solicitará a quien lo reciba, el nombre completo y RUT el cual quedará registrado en caso de que el comprador haga contacto con La Fête posterior a la entrega.
- XI. Solo se procederá al reembolso del pedido por incumplimiento en la entrega o falta de productos en el pedido. Problemas relacionados con errores en la dirección, falta de información relacionada a la entrega y errores en la selección de productos es responsabilidad absoluta del cliente.

CANCELACIÓN DE PEDIDO Y MODIFICACIÓN DE DESPACHO

- XII. Si el cliente necesita cancelar su pedido o modificar información de despacho, tendrá un plazo de 15 minutos posterior a su compra en pedidos programados para el mismo día y 24 horas de anticipación al despacho para compras programadas para los días posteriores.

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

- XIII. Debido a la delicadeza de nuestros productos y para asegurar la mejor calidad a nuestros clientes, no se hacen cambios o devoluciones de productos una vez que éstos fueron despachados.

HORARIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA

- XIV. Los horarios de atención y soporte de venta son de lunes a sábado de 8:30 a 18:30 horas.
- XV. Para solicitar información acerca de pedidos, cancelaciones, reclamos, entre otras, el canal de soporte oficial es <https://www.ayudalafetechocolat.com/express> donde se solicitará información al cliente con el objetivo de dar una respuesta rápida y oportuna.