

Términos y Condiciones

1. Generalidades.

Estos Términos y Condiciones regulan el acceso al sitio www.delex.cl y su uso por los clientes. En este sitio podrás solicitar asesoría para adquirir, si lo deseas, los productos y servicios que necesites.

Los Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras que realices con **Delex** mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web. Estos Términos y Condiciones se someten a las leyes de la República de Chile; especialmente las que protegen los derechos de los consumidores, sin renunciar a los derechos y acciones que otorgan estas leyes.

2. Quiénes somos.

Importaciones Díaz Limitada, RUT N° 76.193.861-4, domiciliada en calle Los Plátanos N° 2610, Macul, Santiago, en adelante "**Delex**" es una empresa que presta servicios dirigidos a personas naturales y jurídicas, consistente en gestionar y realizar la compra de artículos en el extranjero pedidos por el cliente, y ponerlos a su disposición. Por tanto, **Delex** no es un retailer.

Para estos efectos, según el tipo de servicio solicitado por el cliente, **Delex** compra el producto en el extranjero de acuerdo con las instrucciones del cliente y lo interna al país por el medio que el vendedor del producto ponga a disposición del comprador, o bien se encarga de la recepción de la compra en el extranjero realizada por el cliente y su posterior ingreso al país, según se detallará más adelante.

3. Creación de cuenta de usuario.

Con la finalidad de facilitar la prestación del servicio entregado por **Delex**, para la emisión de documentos tributarios, entrega de información sobre el estado del envío del producto, entre otras, es necesario que el cliente tenga creada una cuenta en **Delex**.

Para crear una cuenta, el cliente deberá completar los siguientes datos:

- Nombre completo del cliente;
- Indicación de tipo de persona (natural o jurídica);
- Correo electrónico;
- Domicilio de despacho;
- Fecha de nacimiento; y
- Número de teléfono.

Si se trata de un cliente empresa, además se debe indicar la razón social, número de RUT y giro para la emisión de la correspondiente factura electrónica en el evento que sea solicitado por el cliente.

En caso de que el cliente requiera asistencia para la creación de una cuenta, los agentes de venta de **Delex** podrán asesorarlo vía telefónica, whatsapp o correo electrónico.

Para garantizar la seguridad de la información ingresada, el cliente deberá, asimismo, crear una contraseña única para su uso personal. El cliente es responsable del uso de la contraseña y de la veracidad de la información entregada. En caso de errores en la facturación o de la entrega, o de cualquier uso inadecuado de las credenciales, como consecuencia de la

incorrecta entrega de un producto en virtud de la información dada por el cliente, **Delex** no será responsable de los daños que pudiera sufrir el cliente.

4. Mecánica del servicio.

Delex cuenta con dos modalidades de compra online: Servicio “**Compramos por ti**” y Servicio “**Delex Casilla**”.

- Servicio “Compramos por ti”: Este servicio consiste en la gestión de la compra de un producto en el extranjero por los agentes de ventas de **Delex**. A continuación, se detallan las reglas que aplican para este servicio:

Para utilizar este mecanismo, el cliente debe enviar el link del producto que desea comprar a un agente de ventas de **Delex**. Para estos efectos, los medios para contactarnos son los siguientes:

- Correo electrónico contacto@delex.cl;
- Formulario de consulta página web; y
- Chat página web (whatsapp).

Una vez enviado el o los links, un agente de ventas entregará una cotización al cliente, dentro de 24 horas hábiles siguientes al envío de la solicitud del cliente, indicando el valor final a pagar en pesos chilenos por el producto puesto en la oficina de **Delex** ubicada en Los Plátanos N° 2610, Macul, Santiago, con horario de atención de lunes a viernes de 10:00 a 13:00, y de 14:00 a 18:00 hrs.

En este caso, **Delex** cotizará el producto únicamente de acuerdo con las instrucciones del cliente. No obstante lo anterior, **Delex** podrá presentar cotizaciones adicionales alternativas a la que se obtenga conforme las indicaciones del cliente.

Si el cliente acepta la cotización entregada por el agente de ventas de **Delex**, deberá realizar el pago por el valor total o subtotal indicado y enviar el respectivo comprobante a contacto@delex.cl. Una vez acreditado el pago, los agentes de venta de **Delex** realizarán la compra solicitada dentro del mismo día, o al día hábil siguiente, de lo cual se dará el correspondiente aviso al cliente, a través de cualquiera de los medios de contacto indicados por el cliente al momento de crear la respectiva cuenta.

Si al momento de comprar el artículo este no estuviese disponible, se avisará al cliente ofreciendo comprar otro artículo o bien realizar la devolución del dinero. Esto aplica también para las compras realizadas a través del cotizador automático de EBAY.

Delex pone a disposición de los clientes, los siguientes medios de pago: dinero en efectivo, transferencia, tarjetas de crédito o débito mediante la plataforma Webpay. Para los pagos mediante esta plataforma, la responsabilidad en caso de cualquier error o falla es del operador de dicha plataforma.

El cliente podrá hacer seguimiento a la compra solicitada, a través de la plataforma dispuesta por **Delex** o al número de telefónico de **Delex** indicado en la web. En este último caso, la consulta podrá ser atendida en el horario de funcionamiento de la oficina de **Delex** antes detallada.

Una vez recibido el producto en las oficinas de **Delex**, se dará aviso al cliente y se le ofrecerá como alternativas para la entrega, las siguientes: (a) coordinar retiro en la oficina de **Delex** sin costo adicional, o (b) despacho al domicilio que se indique. En este último caso, se recargará el precio del despacho, debiendo el cliente pagarlo directamente al transportista, en el caso de envíos con pago contra entrega, o bien, de la misma forma en que realizó el pago por la compra, y en forma previa al despacho.

Se deja constancia que **Delex** utiliza los servicios de proveedores logísticos a fin de enviar el producto al domicilio que indique el cliente, por lo que el alcance de este servicio es a nivel nacional.

En caso de que el producto sea retirado por el cliente en la oficina de **Delex**, el cliente deberá presentarse exhibiendo su carné de identidad a modo de corroborar que es él quien retira, si se tratare de una persona natural. o bien en caso de enviar a un tercero o si se trata de una persona jurídica, el cliente deberá enviar los datos de dicha persona a través de su correo registrado como cuenta de usuario **Delex** al correo contacto@delex.cl mencionando además que dicha persona es quien podrá retirar el producto desde las oficinas de **Delex**.

En caso de que el producto sea solicitado para despacho a domicilio, éste deberá realizarse a la dirección y nombre del cliente que tenga creada su cuenta en www.delex.cl.

Los proveedores de logística son solamente propuestos por **Delex** y aceptados por el cliente antes del despacho. **Delex** no se responsabiliza por retrasos en el transcurso del despacho dentro de Chile, pérdidas o mal trato de la carga en manos de la empresa de transporte de logística seleccionada previamente por parte del cliente.

- **Servicio “Delex Casilla”**: **Delex** cuenta, además, con el servicio de casilla en el extranjero. Las siguientes condiciones regulan este servicio, tanto para las casillas que actualmente se encuentran operando como aquellas que sean incorporadas en el futuro.
 - a) El servicio **Delex Casilla** consiste en facilitar al cliente una dirección física en el extranjero, para recibir paquetería enviada y comprada por el propio cliente exclusivamente en comercios establecidos, de forma tal que **Delex** las transporte a Santiago de Chile cada cierto tiempo. Este período es presentado a los clientes en el sitio web como un contador de días para el despegue del próximo embarque hacia Chile.
 - b) **Delex** no responderá en caso de que el cliente envíe el producto a una dirección distinta de la de la casilla y no cumpla con los datos de envío que se pide en el sitio web al momento de crear su cuenta. **Delex** se hará cargo de todos los envíos correctamente dirigidos a la dirección de la casilla que corresponda. El número de Suite es único para cada cliente y lo identifica como tal, por lo tanto, no es necesario que ingresen su nombre en la dirección de envío.
 - c) Antes de realizar alguna compra que desee despachar a la Casilla **Delex** en el extranjero, el cliente debe informar a **Delex** cada vez que realice una compra bajo esta modalidad. Para ello, debe ingresar a la página web micasilla.delex.cl con los

datos de autenticación de su cuenta y dar el aviso de envío, donde deberá subir un pequeño formulario indicando el nombre de la compra, la factura comercial o comprobante de pago y el número de rastreo (tracking number). Las compras las realiza el cliente, por lo tanto, el cliente es el responsable de los productos que compre y al proveedor que se las realice. El servicio de **Delex** comienza una vez que dicho paquete es recepcionado correctamente en la Casilla **Delex** en el extranjero.

- d) Las medidas de los productos que arriben a la casilla serán revisadas al momento de generar el cobro al cliente. **Delex** cobrará el valor exacto a pagar reflejado por el cotizador online de acuerdo con las medidas y peso de la caja recibida, incluido el embalaje. Esto, dado que el embalaje corre por cuenta del proveedor, sin importar una eventual desproporción entre el tamaño del producto y el embalaje, ya que éste es finalmente el que ocupará espacio en el embarque.
- e) **Delex** se reserva el derecho de revisar los paquetes que estime conveniente, ya sean arribados en el lugar de la casilla, o bien una vez recibidos en nuestra oficina en Chile. Ello, con la finalidad de asegurar la integridad y exactitud de la mercadería recibida. En caso de revisión, se cerrará el empaque con una cinta de embalaje con el logo de **Delex**. Se hace presente que, adicionalmente, el Servicio Nacional de Aduanas, en uso de sus facultades legales, tiene también la facultad de revisión física a los paquetes que estime, sin tener que dar aviso a su dueño antes de esta revisión.
- f) **Delex** se reserva el derecho de revisar y verificar la autenticidad de la factura o comprobante de compra que el cliente envíe en el formulario una vez que realice la compra y la despache a su casilla. Si **Delex** detectare alguna disconformidad o adulteración entre la factura y el valor real del producto, **Delex** solicitará al cliente el envío de la factura correcta, esto con el objetivo de agilizar el trámite aduanero una vez que la carga llegue al país. En caso de que **Delex** no detectare la adulteración de la factura existente, y esta fuese causal de reparos por parte del Servicio de Aduanas, **Delex** se reserva la facultad de bloquear de forma definitiva la cuenta de casilla internacional del cliente, además de generar el cobro correspondiente a la aduana por el monto comercial real del producto importado.
- g) **Delex** NO importará a Chile, bajo circunstancia alguna, productos cuya comercialización en Chile sea ilegal.¹

En caso de que los productos sean requisados por el Servicio Nacional de Aduanas, **Delex** quedará exento de cualquier responsabilidad por la compra.

- h) **Delex** NO importa productos que requieran certificados de destinación aduanera (excepto para el punto j, “dispositivos médicos sin registro sanitario”), por lo tanto,

¹ Para mayor información, consultar: https://www.aduana.cl/preguntas-frecuentes-importaciones/aduana/2007-02-28/161116.html#vtxt_cuerpo_T0.

si el cliente realiza una compra de dichos artículos no serán importados a Chile. El listado de estos productos es el siguiente:

- Medicamentos, sustancias psicotrópicas (drogas), remedios, vitaminas, etc.;
- Animales, pieles, productos orgánicos como plantas, semillas, vegetales, etc.
- Cremas, cosméticos, perfumes, protectores solares, entre otros.
- Alimentos de cualquier tipo, artículos que contengan alcohol, tabaco, etc.;
- Falsificaciones, imitaciones o artículos pirata.
- Armas y/o accesorios de ellas, incluidas airguns (revisar punto k) y electroshocks.

En caso de que el cliente envíe uno de estos productos a la casilla **Delex** y éstos sean retenidos, se procederá a generar los cobros adicionales que el Servicio Nacional de Aduanas estime conveniente, que deberán ser pagados por el cliente al momento de la entrega del producto. En caso de pérdida o devolución del producto al remitente, **Delex** quedará exento de responsabilidad.

- i) En caso de tratarse de internación de productos ilegales, **Delex** pondrá a disposición de las autoridades toda la información que sea requerida.
- j) Respecto de los dispositivos médicos sin registro sanitario, es necesario contar con un Certificado de Destinación Aduanera emitido por el Instituto de Salud Pública. El cliente deberá pagar el costo de este certificado (\$30.000), además de la suma de \$10.000 por concepto gestión del documento por parte de **Delex**. Además, debido a la naturaleza de este trámite, estos productos se importarán mediante servicio de Courier express. Los dispositivos médicos corresponden a cualquier instrumento, aparato, equipo, material y otros artículos, que se utilizan en seres humanos, destinados principalmente al diagnóstico, prevención, monitoreo, tratamiento y alivio de una enfermedad, daño o incapacidad. Además, son utilizados en investigación, reemplazo o modificación de la anatomía, en los procesos fisiológicos y el control de la concepción.²
- k) Para el caso de compras de armas de aire comprimido tipo airgun, deben importarse mediante el servicio especial de Courier express, para consultar dicho valor debe enviar un correo a casilla@delex.cl antes de realizar el despacho, por lo general tiene un costo cercano al doble del costo del servicio de Casilla tradicional.
- l) La fecha estimada de arribo de los productos a Chile es de 3 días hábiles una vez que el contador llegue a 00:00:00, siempre que la compra realizada llegue a la casilla **Delex** antes que la cuenta regresiva finalice. en caso contrario, el producto será enviado en el próximo embarque, tiempo que será publicado en nuestro sitio web <https://casilla.delex.cl>. En el caso de que el Servicio de Aduanas requiera un aforo físico de la carga, la fecha de arribo estimado se extenderá en 5 días más, a

²

Más información en:

http://www.ispch.cl/dispositivos_medicos/certificado_destinacion_aduanera.

menos que la el Servicio de Aduanas dependiendo en todo caso de lo que determine dicho Servicio. En el caso que exista paralización de funciones o cualquier circunstancia que afecte el funcionamiento normal del Servicio de Aduanas, se producirá un retraso en la entrega de los envíos no imputable a **Delex**. En dichos casos, se mantendrá al cliente informado a través de las plataformas correspondientes (redes sociales, correo electrónico, sitio web).

- m) En caso de que un cliente realizare un uso fraudulento de tarjetas de crédito o cometiere estafas a proveedores o terceros, o involucrare el prestigio y reputación de **Delex**, ésta se reserva de acciones legales, y bloqueará de forma definitiva la cuenta de Casilla internacional. Asimismo, colaborará con el proceso de investigación oficial que se realizare.

5. Costo del servicio y facturación.

Delex transparenta sus valores. En cada cotización que **Delex** entrega, se indicará el costo total y final a pagar, no existiendo cobros “fantasmas” a posteriori. **Delex** cuenta con una comisión variable, la cual disminuye a medida que la compra sea más grande.

El valor del servicio “**Compramos por ti**” corresponde a una comisión variable, según la siguiente tabla:

VALOR NETO DEL PRODUCTO MÁS COSTO DE ENVÍO	COMISIÓN
De USD 1 a USD 2000	30%
De USD 2001 a USD 5000	25%
De USD 5001 a USD 10.000	23%
De USD 10.000 a USD 15.000	18%
De USD 15.000 hacia arriba	10%

El valor del dólar corresponde al dólar observado del día de formalización de la compra.

El sitio web cuenta con un cotizador automático a disposición del cliente, el cual permite comprar y pagar de forma instantánea en www.ebay.com, para otros sitios se debe solicitar a uno de nuestros Agentes de Ventas en contacto@delex.cl.

En cuanto al servicio Casilla en Miami **Delex** cuenta, además, con un cotizador online disponible en la web <https://www.delex.cl/casilla/cotizador.do>. El cobro por este concepto considera dos subvalores: el costo de los aranceles aduaneros, que actualmente corresponde al 19% del IVA más el impuesto de importación del 6%, y por otro lado el costo de servicio propiamente de traslado de cobra **Delex**, desde Miami a Santiago.

Dicho cálculo considera el peso mayor entre peso real y volumétrico. El cliente puede solicitar la tabla de valores según pesos a casilla@delex.cl.

Los cálculos que el cliente pueda obtener en el sitio web son estimados, debido a que siempre se considerarán las dimensiones reales del paquete que llegue a la Casilla.

Con la finalidad de abaratar costos, por tanto, el servicio de Casilla consolida la carga total de todos los clientes, por lo que no se entregan formularios de ingreso aduanero (DIN). **Delex** entrega una factura por el total pagado (Casilla y Aduana), que deberá ser solicitada a casilla@delex.cl una vez que haya recibido el producto.

Las facturas deben ser solicitadas a contacto@delex.cl o casilla@delex.cl. Nuestro sistema de facturación electrónico enviará el documento en PDF y el correo de intercambio en XML al correo indicado por el cliente.

6. Consideraciones

Como consecuencia de la mecánica de la operación del servicio que presta **Delex**, considerando la celeridad empleada para que el cliente pueda contar con sus productos lo antes posible, y en conformidad con lo dispuesto en el artículo 3° bis de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, No será aplicable el derecho a retracto.

Delex se reserva el derecho de elegir la tienda al momento de adquirir un producto. Esto, a modo de asegurar que corresponda a una persona o empresa con alta reputación, y contar con la garantía de devolución de dinero o del producto si fuese necesario.

Es de exclusiva responsabilidad del cliente revisar las características y estado del producto en el aviso publicado, antes de formalizar el acuerdo con nuestra empresa. Esto considera revisar si el producto es usado, reacondicionado, con detalles, etc.

Delex está a disposición del cliente si éste desea realizar cualquier pregunta al proveedor antes de concretar la compra. Esto no tiene costo adicional ya que responde a una necesidad básica de información sobre el producto comprado.

Los tiempos de entrega son referenciales, considerando que hay diversos factores externos que pueden alterar la fecha de arribo de un producto, tales como el clima, problemas logísticos en el país de despacho, suspensión del servicio de aduanas, etc.

Delex no es propietario de la mercadería comprada, ya que quien adquiere es el cliente por sí, y el servicio de **Delex** consiste en gestionar las compras del cliente y dejarlas a su disposición en Chile.

7. Garantía.

Delex cuida a sus clientes, y desea mantenerlos siempre conforme.

Delex NO comercializa productos o bienes finales. Su objetivo es adquirir productos en el extranjero bajo las instrucciones de sus clientes, para que éstos puedan utilizarlos en la forma que estimen. Para estos efectos, **Delex** pone a disposición de sus clientes, toda la experiencia, procesos y reputación ganada durante los años en que ha operado. Además, **Delex** facilita sus casillas en el extranjero para que los mismos clientes puedan realizar sus compras. La decisión de compra en cualquier caso es del cliente, por lo que es el propio cliente quien debe informarse debidamente acerca de las propiedades del producto que desea adquirir y de la identidad y calificación del proveedor. **Delex** podrá actuar como asesor, pero en ningún caso esta orientación es parte del servicio, por lo que la decisión final corresponde al cliente.

De este modo, **Delex** no responde por la calidad del producto, que éste no sirva para la finalidad deseada por el cliente, que éste no corresponda a lo adquirido, o cualquier otra disconformidad que el cliente manifestare.

Delex responde por la llegada de los productos solicitados a Chile y posterior entrega o envío al cliente. Para estos efectos, **Delex** garantiza que los productos estarán disponibles para retiro o despacho dentro de los 90 días siguientes a la compra. En caso de que dicho plazo

transcurra, sin que el producto haya llegado a Chile, el cliente podrá exigir la devolución total de su dinero o bien solicitar que se compre otro producto con el dinero pagado.

Delex recomienda NO comprar productos sin envío registrado. En caso de pérdida, **Delex** queda liberada responsabilidad.

Delex NO hará devolución de dinero por ningún monto en los siguientes casos:

- Mientras no se cumpla el plazo máximo de 90 días para la entrega del producto;
- Insatisfacción con el producto;
- Por fallas de productos usados o reacondicionados;
- Por ingreso de especies ilegales o falsificadas que sean retenidos por el Servicio Nacional de Aduanas;
- Por compras que el cliente exija con envío directo a Chile con despacho gratuito y que no vengan registrados (sin número de rastreo).
- Por error de talla, color u otra característica del producto que el cliente no haya especificado con anterioridad.

Adicionalmente, en cuanto al servicio de Casilla, **Delex** NO realiza devolución de dinero al cliente, ni devolución del producto al destinatario, en los siguientes casos:

- Compra mal realizada;
- Proveedor no cumple con lo indicado en la publicación;
- Producto no arribado a la Casilla;
- Producto no entregado por el servicio postal estadounidense USPS. **Delex** recomienda encarecidamente utilizar otros servicios de Courier, tales como DHL, FedEx, UPS o Lasership para entregas de carga importante, ya que no nos haremos cargo por pérdidas o extravíos por parte de esta compañía.
- Insatisfacción por el cobro de uso de la Casilla.

Delex NO se responsabilizará por la calidad del producto comprado, ya que solo somos intermediarios. Es el cliente quien debe elegir el proveedor, sin embargo, puede ser asesorado por uno de nuestros agentes de ventas en caso de que él lo requiera.

El bodegaje en nuestras oficinas contempla un máximo de 3 meses desde que llegan del extranjero a nuestra oficina. Una vez transcurrido este plazo, sin que el cliente haya reclamado el producto, o no haya sido posible contactar por **Delex**, se entenderá que el producto fue abandonado por el cliente, y **Delex** podrá disponer libremente del producto en cuestión, sin que el cliente pueda formular solicitud de reclamo del valor del dinero ni otro concepto.

En el caso de alguna pérdida por Casilla en Miami imputada a Delex, esto es, por algún paquete recepcionado por **Delex** en la bodega en Miami y que luego de ello se extravió, se devolverá al cliente el total declarado en dólares al dólar del día en que se realice la devolución.

8. Autorización de uso de imagen.

Por la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, el cliente acepta y autoriza la utilización de su imagen y/o logo corporativo en material de publicidad, incluida la página web de **Delex**.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá revisar en todo momento esta autorización, bastando un envío al correo electrónico contacto@delex.cl.

9. Uso de marcas.

“Delex” y “Del extranjero a tu casa” son marcas registradas. Está prohibido su uso para cualquier finalidad no autorizada por escrito por su titular. La contravención a esta disposición está sancionada por la ley.

10. Tratamiento de datos personales.

De conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, al aceptar estos Términos y Condiciones, el cliente otorga expresa autorización a **Delex**, para realizar tratamiento de datos personales. Lo anterior comprende el uso, análisis de ventas y de comportamiento comercial, y envío de material publicitario.

En ningún caso **Delex** podrá realizar transferencia de los datos personales entregados por el cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá revisar en todo momento esta autorización, bastando un envío al correo electrónico contacto@delex.cl.

11. Legislación aplicable.

El cliente, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, y **Delex**, aceptan someterse a la legislación chilena, en lo que respecta a la regulación de los servicios prestados al amparo de los presentes Términos y Condiciones.

12. Domicilio y competencia.

El cliente, al aceptar los presentes Términos y Condiciones, y **Delex**, señalan como su domicilio para los efectos a que dé lugar la presente convención, y prorrogan la competencia para conocer de los litigios que pudieren surgir con motivo de la aceptación de estos Términos y Condiciones, ante los Tribunales Ordinarios de Justicia de Santiago.

13. Publicidad y modificación de los Términos y Condiciones.

Los presentes Términos y Condiciones estarán disponibles en la página web www.delex.cl. Además, un ejemplar de estos permanecerá impreso en un lugar visible en las oficinas de Delex, ubicada en calle Los Plátanos N° 2610, Macul, Santiago.

Delex podrá modificar los presentes Términos y Condiciones unilateralmente y sin necesidad de aviso previo, bastando el reemplazo del texto en la web www.delex.cl y en la versión impresa. A mayor abundamiento, **Delex** podrá enviar al cliente un ejemplar actualizado por correo electrónico, sin que su omisión invalide la modificación de los Términos y Condiciones.

Santiago, septiembre de 2020.