



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES TORRE.CL**

### **PRIMERO: INFORMACION GENERAL.**

Las transacciones que se efectúen a través de nuestro sitio web, en adelante denominado también “TORRE.CL” ó “TORRE SpA”, se sujetan a los presentes Términos y Condiciones, así como a la legislación chilena vigente, en particular a la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores o cualquiera que la complemente y también la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Es muy importante que tengas presente que, al acceder y usar TORRE.CL, estás aceptando estos T&C indicados en los numerales de este documento de manera íntegra y sin reservas, y que ellos forman parte inseparable, tanto del uso que hagas del Sitio como de cualquier compra de bienes, así como del agentamiento de estos últimos que realices a través del Sitio. Considera, por favor, que esto no viene de una intención de nuestra parte de querer hacer imposiciones unilaterales. Se trata de una cualidad esencial e inherente a la masividad de internet y el comercio electrónico. No podríamos hacerlo de otro modo. Por eso, si no estás de acuerdo con estos T&C, por favor no uses nuestro sitio porque, por el hecho de usarlo, se entenderá que los conoces y los has aceptado. Y si tienes una buena idea sobre cómo podemos mejorar estos T&C, por favor háznoslo saber.

Este documento se considerará parte integrante de aquellos actos y contratos que se efectúen a través del sitio [www.torre.cl](http://www.torre.cl) entre los usuarios de éste y Productos TORRE SpA., Rol Único Tributario N° 96.872.220-4, domiciliada en Av. Américo Vespucio Norte 2000, Quilicura, Santiago, Región Metropolitana, Chile o entre los usuarios del sitio u otras sociedades filiales o relacionadas a Productos TORRE SpA. que hagan uso de TORRE.CL. Todas las sociedades antes señaladas se denominarán en conjunto “TORRE” o la “Empresa”.

### **SEGUNDO: DEL REPRESENTANTE LEGAL.**

Para todos los efectos relacionados con el presente instrumento y con el uso del sitio TORRE.CL, la empresa designa como su representante al Sr. Cristian Mex Remmele, domiciliado en: Av. Américo Vespucio Norte 2000, Quilicura, Santiago, Chile.

El cliente podrá contactarse con TORRE.CL a través de nuestro sitio web, ingresando al ítem “contacto” para posteriormente escribir su nombre y en el **asunto** hará click en “otros”, en el recuadro “mensaje” describirá el motivo por el que desea ponerse en contacto con nosotros y posterior a eso será

contactado por nuestro personal de Servicio al Cliente. También podrá escribir directamente a nuestro correo: [serviciocliente@torre.cl](mailto:serviciocliente@torre.cl).

### **TERCERO: REGISTRO DE CLIENTES Y CONTRASEÑA DE PERFIL TORRE.**

Para comprar en la modalidad online TORRE.CL, los clientes podrán utilizar cualquiera de las opciones establecidas en los Términos y Condiciones del Sitio Web, las cuales se describen a continuación:

a) Cliente Registrado: el cliente registrado podrá efectuar una compra en la modalidad online ingresando a su cuenta en la página, por tanto, deberá ingresar con los datos de su perfil como lo son: su correo y contraseña. Los datos ingresados al momento de registrar y crear un perfil en TORRE.CL proporcionados por el cliente serán considerados como fidedignos y será responsabilidad del cliente mantenerlos actualizados. Esta información estará sujeta a la política de Privacidad y Protección de Datos contenida en la cláusula decimoprimeras del presente documento sobre la privacidad y protección de datos del usuario o cliente. **POR TANTO:** Estos datos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para procesar la compra y el despacho. La contraseña de usuario será responsabilidad del cliente. En caso de extravío de su contraseña de perfil TORRE.CL o cualquier otra eventualidad de esta naturaleza, el cliente podrá recuperarla en nuestra página web, ingresando en el ítem “mi cuenta”, “ingresar con mi cuenta” y presionar ¿Olvidaste la contraseña?.

b) Cliente No Registrado Previamente: El cliente podrá efectuar una compra en la modalidad online sin necesidad de tener un registro previo o un perfil TORRE.CL, en donde el usuario o cliente busca los productos, los agrega a su carrito y los compra por el medio online tradicional, En el formulario de compra online se solicitará a los usuarios información personal relativa a su nombre, Rut, dirección electrónica y número telefónico. Esta información estará sujeta a la política de **Privacidad y Protección de Datos** contenida en la cláusula **decimoprimeras del presente documento sobre la privacidad, protección de datos del usuario o cliente**. El suministro de información y compra a través nuestra página web TORRE.CL, requiere el conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones descritos en el presente documento.

### **CUARTO: PRECIOS Y PROMOCIONES.**

Los precios de productos y servicios exhibidos en TORRE.CL sólo tienen aplicación para las compras efectuadas en el mismo sitio web y no son aplicables a transacciones efectuadas en nuestros distribuidores o sociedades intervinientes externas como nuestros asociados de tipo marketplace.

Todas las promociones contenidas en TORRE.CL permanecerán vigentes durante sus respectivos plazos de duración y mientras exista disponibilidad de stock, informando TORRE a través de este sitio el número de productos disponibles, el plazo de duración de la respectiva promoción, así como todo otro dato específico que permita a los clientes conocer las condiciones aplicables para tomar parte en la respectiva promoción.

#### **QUINTO: AUTORIZACIÓN DE ENVÍO DE INFORMACIÓN, OFERTAS Y PROMOCIONES.**

Por medio de la aceptación de los nuestros Términos y Condiciones, el cliente autoriza el envío de todo tipo de información relacionada con su proceso de compra, ofertas y/o promociones.

Conforme al artículo **28 letra B de la Ley N° 19.496 sobre información y publicidad en su título III párrafos 1 y 2**, el cliente podrá solicitar en cualquier momento la suspensión del envío de esta correspondencia.

#### **SEXTO: DE LOS MEDIOS DE PAGO.**

Los medios de pago que se pueden utilizar para comprar en el sitio de TORRE.CL son los siguientes:

Letra a) **Tarjetas Bancarias:** Cualquier tarjeta de crédito o débito que sea aceptada habitualmente por TORRE. Estas tarjetas, para ser aceptadas, deben haber sido emitidas en Chile por bancos nacionales. Las tarjetas aceptadas son Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International y Magna. 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 productos TORRE SpA. Le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

Letra b) **Cupones de descuento:** TORRE.CL puede poner a disposición de sus clientes cupones de descuento que se podrán hacer efectivos al momento de comprar en TORRE.CL. Dichos cupones son de carácter alfanumérico y se rigen por fechas de vigencia, medio de pago, máximo de unidades, tipos de productos, disponibilidad de stock y máximo de canjes, indicados en cada cupón. Los cupones de descuento se deben utilizar al momento de realizar la compra y aplican sobre precios vigentes, por lo que una vez usados, el descuento queda reflejado automáticamente en el precio.

Letra c) **Compra con Webpay Plus Transbank :** Modalidad de pago en la que se debe registrar los datos de una tarjeta de crédito o débito emitida por un banco domiciliado en Chile para hacer compras de manera más rápida y sencilla, sin la necesidad de ingresarlos cada vez que efectúe un pago. Esta modalidad reduce el riesgo de ingresar los datos de la tarjeta de crédito o débito de forma errónea y permite asociarla como medio de pago para realizar

las compras con un simple click. Además, garantiza máxima seguridad en las transacciones y la rapidez de poder pagar todas las compras en un sólo paso.

**Importante:** Dentro del sitio, las compras son únicamente con **boleta**, no es posible para el usuario o cliente de página web TORRE.CL realizar compras con factura.

### **SEPTIMO: DEL PROCESO DE COMPRA.**

Para realizar compras por medio de TORRE.CL, los clientes deberán seguir los siguientes pasos.

En primer lugar, deberán elegir los productos que sean de su interés y agregarlos a su carro de compras. Una vez agregados, podrán continuar revisando los productos que deseen o dirigirse a la opción disponible para iniciar el proceso de compra. Una vez que hayan elegido los productos de su interés, deberán ingresar sus datos para iniciar el proceso de compra.

Una vez ingresados los datos, los clientes deberán elegir el tipo de despacho, indicar domicilio si corresponde, y medio de pago de los productos seleccionados de acuerdo con la disponibilidad informada en el sitio web.

Completados los datos anteriores, se informará el producto elegido, su precio, la fecha de entrega según el tipo de despacho seleccionado, la forma de pago y el costo total de la orden de compra. Previo a proceder al envío de la orden, los clientes deberán aceptar los Términos y Condiciones de este sitio haciendo click en el espacio establecido para ello. Posteriormente, recibirán un correo electrónico por medio del cual se le informará el número de su orden de compra y el detalle de los productos seleccionados.

Una vez realizado lo anterior y por motivos de seguridad, la orden de compra entrará a un proceso de confirmación de identidad y del medio de pago elegido.

Cumplido el procedimiento anterior, se realizará el cargo de la orden de compra en el medio de pago elegido, se enviará el comprobante de la orden de compra al correo electrónico que el cliente hubiese registrado, y se procederá a la entrega del producto en las condiciones contratadas.

Una vez que el producto sea despachado, el cliente podrá revisar el estado y/o avance de su despacho a través del Sitio Web en la Sección “pedidos”. Para formular consultas o reclamos relativos a la entrega de los productos, el cliente podrá ingresar a la sección “contacto”; para tal efecto el usuario deberá ingresar su nombre en la sub-categoría “problema con un producto” y posteriormente será contactado por personal de servicio al cliente. El usuario también puede contactarnos directamente a través del correo: [serviciocliente@torre.cl](mailto:serviciocliente@torre.cl)

## **OCTAVO: DEL DERECHO A RETRACTO.**

La Ley otorga el **derecho a retracto**, lo que implica arrepentirse dentro de los **10 días** desde que contrató el servicio o recibió el producto, y en este último caso, antes de haber sido utilizado. También es obligación de la empresa enviar una confirmación escrita del contrato. De no ser así y existiendo el derecho a retracto, el plazo de retracto se extiende a 90 días. El consumidor tiene los mismos derechos que en cualquier otro tipo de compra, por ejemplo, a que se informe el precio publicado, se respete lo ofrecido y los mismos derechos en materia de garantía legal, entre otros.

El 24 de marzo de 2022 entró en vigencia el Reglamento de Comercio Electrónico, contenido en el Decreto No. 6 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, publicado en el Diario Oficial de fecha 23 de septiembre de 2021, conforme al cual los consumidores que utilicen este canal de compra tienen derecho a ser informados de una serie de aspectos relevantes antes de realizar la compra.

Como complemento, la normativa establece obligación por parte de las empresas de informar sobre la existencia o no del derecho a retracto, de conformidad a la Ley.

El retracto implica que las personas pueden arrepentirse en compras electrónicas, telefónicas o por catálogos dentro de los 10 días siguientes desde que recibió el producto o contrató el servicio. También se extiende este derecho a las compras presenciales en que el consumidor no tuvo acceso directo al producto.

Por tanto y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, el cliente tendrá derecho a poner término unilateralmente a los contratos celebrados a través de este sitio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el referido artículo. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Tampoco podrá ejercerse en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del cliente, o se trate de bienes de uso personal.

Para ejercer este derecho, el cliente deberá ponerse en contacto con TORRE.CL ingresando en nuestra página web en la pestaña “contacto” y enviar un mensaje por escrito en tal sentido a TORRE. Enviado el mensaje, personal de servicio al cliente de TORRE se pondrá en contacto con el usuario o cliente dentro de las próximas 24 horas.

Los consumidores tienen el derecho al retracto o arrepentirse de una compra online por un período de **10 días** desde que se recibió el producto.

## **NOVENO: DEL GASTO DE RETIRO DE PRODUCTOS.**

En caso de que un cliente solicite el retiro de un producto por arrepentimiento de la compra, los gastos de retiro serán por cuenta del cliente y no se devolverán los gastos del despacho original.

## **DECIMO: DE LA GARANTÍA LEGAL.**

La garantía legal del consumidor es un derecho que tienen los consumidores, que se ejerce cuando se compra un producto nuevo que es defectuoso, le faltan piezas o partes, no es apto para el uso que fue destinado, que fue anteriormente arreglado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas, entre otras situaciones que menciona la Ley del Consumidor.

En caso que un producto adquirido en TORRE.CL presentare fallas o defectos, no tuviere las características técnicas informadas, o hubiere sido despachado con daños o incompleto, el cliente tendrá derecho a optar, **dentro de los 6 meses siguientes a su recepción**, por alguna de las siguientes alternativas:

- a) Reparación gratuita del producto;
- b) Reposición o cambio del producto previa restitución del mismo; o
- c) Devolución de la cantidad pagada previa restitución del producto.

Para ejercer este derecho, el cliente deberá ingresar su solicitud en la sección “contacto” de torre.cl y coordinar con nuestro personal de servicio al cliente el punto de entrega del producto.

De acuerdo a lo previsto en la **Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores**, se considerará que existe una falla o defecto:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

## **Exclusiones de garantía**

Las garantías anteriormente señaladas no serán procedentes en los siguientes casos:

- a) Uso inadecuado de producto, retiro o alteración de cualquiera de sus partes, piezas o componentes.
- b) Uso distinto para el cual el producto fue diseñado.
- c) Producto intervenido o respecto del que se intentó su reparación por personas distintas a los técnicos autorizados por TORRE
- e) Desgaste de los accesorios y/o partes estéticas.
- f) Uso de accesorios, partes y piezas no originales.

## **DECIMOPRIMERO: RECLAMOS.**

En caso de presentarse reclamos estos serán tratados desde dos aspectos. **(I)** Artículos faltantes en el despacho: El cliente, al momento de recepción los productos, en caso de detectar un artículo faltante, debe informar de manera inmediata a TORRE.CL, por el correo electrónico [serviciocliente@torre.cl](mailto:serviciocliente@torre.cl) para lograr establecer comunicación con nuestro personal de servicio al cliente y así coordinar la regularización del producto/s faltante/s. **(II)** Fallas o desperfecto en el/los producto/s: en caso de reclamos por fallas en nuestro producto entregado, el cliente debe comunicarse de manera directa con TORRE.CL a través de nuestro correo [serviciocliente@torre.cl](mailto:serviciocliente@torre.cl); esta comunicación también podrá hacerla directamente en nuestra página web a través de la sección "contacto", sub-categoría "problemas con un producto". El encargado de servicio al cliente hará llegar el reclamo respectivo al área de calidad de TORRE. El tiempo máximo de contacto son 3 días hábiles.-

## **DECIMOSEGUNDO: REEMBOLSO DE DINEROS POR DEVOLUCION DE PRODUCTOS O CANCELACION DE BOLETA POR PARTE DEL CLIENTE.**

En caso de solicitud de devolución por motivo personal, el abono del dinero o reverso del cargo en la tarjeta de crédito será realizado dentro de un plazo de 10 días hábiles desde el momento de recepción del producto en nuestra empresa TORRE. En todo caso y sin excepciones, la devolución del dinero solo procederá una vez que se haya restituido el producto a TORRE. En caso de que un producto no califique para una devolución, se devolverá al remitente sin previo aviso. En caso de devolución de dineros por falla de producto o la solicitud de cancelación de boleta por parte del cliente por un hecho imputable a TORRE (como, por ejemplo, el retraso en la entrega), previa comunicación con el cliente, solicitará los datos bancarios del cliente para hacer efectiva la devolución del dinero a través de una transferencia bancaria, dentro de los 5

días siguientes desde el momento de recepción del producto en nuestra empresa TORRE. En todo caso y sin excepciones, la devolución del dinero solo procederá una vez que se haya restituido el producto a TORRE.

### **DECIMOTERCERO: DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS.**

El envío y la entrega de los productos adquiridos en TORRE.CL serán efectuados a través de despacho a domicilio.

Bajo esta modalidad, el despacho de los productos será realizado en el domicilio que el cliente indique al momento del envío de su orden de compra.

Será responsabilidad del cliente la exactitud de los datos entregados en TORRE.CL para una correcta y oportuna entrega de los productos en el domicilio que éste indicare o en el lugar de despacho elegido.

El despacho de los productos será realizado en el lugar y día que el cliente hubiere elegido, de acuerdo a la disponibilidad informada al momento del envío de la orden de compra del respectivo producto.

Los cambios de lugar de despacho son factibles sólo dentro de la misma comuna del despacho original. Para gestionarlos, el cliente deberá dar aviso a TORRE con un mínimo de 72 horas de anticipación a la fecha programada para su despacho, y solicitar el cambio de entrega de producto. Par tal efecto el cliente deberá ingresar a nuestra página web [www.torre.cl](http://www.torre.cl), hacer click en la sección “contacto” escribir su nombre y en el asunto hacer click en “otros”; finalmente, en el recuadro “mensaje”: indicar **solicitud de cambio de domicilio en producto comprado**, acompañando en este caso copia de la boleta o cualquier otro documento que acredite la compra. Enviado el mensaje el cliente será contactado por nuestro personal de Servicio al Cliente dentro de las próximas 24 horas.

Una vez que el producto sea entregado, el cliente deberá revisar que se encuentra en buen estado y posteriormente firmar la guía de despacho o realizar el procedimiento de validación de entrega que la empresa le hubiese informado al momento de la compra. La recepción del producto debe realizarse por una persona mayor de edad.

En caso que el producto sea recibido por un tercero distinto del titular de la orden de compra (familiares, asesora del hogar, conserjes, mayordomo, etc.), este tercero deberá firmar y escribir su nombre y Rut en la guía de despacho para acreditar la recepción del producto. **Importante:** Consideraciones **especiales del despacho a domicilio:**(I)el servicio de despacho no considera el armado o instalación de productos;(II)el personal de despacho tiene prohibido recibir propinas, así como también solicitar implementos para realizar el despacho del producto.(III)el cliente podrá revisar el costo del despacho y si



el producto se encuentra disponible para ser enviado al domicilio de su elección, previo a la realización de la compra.

#### **DECIMOCUARTO: DE LA PRIVACIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y USO DE COOKIES.**

En TORRE.CL todos los días trabajamos para atender y servir cada vez mejor cuando visitas o adquieres nuestros productos mediante nuestra página web. Por tanto, resguardar y proteger los datos personales que el cliente o usuario comparte con nosotros es fundamental. Por ello, queremos que conozcas cómo usamos tus datos para ofrecer una mejor y más personalizada experiencia de cliente y cómo los protegemos.

El responsable por tus datos personales es Productos TORRE SpA, RUT:96.872.220-4, con domicilio en Av. Américo Vespucio Norte 2000, Quilicura, Santiago, Chile.

TORRE.CL podrá solicitar a los usuarios o clientes datos personales, como información relativa a su nombre, RUT, dirección de correo electrónico, domicilio o número telefónico, sin perjuicio que los datos específicos que se soliciten serán debidamente informados a los usuarios o clientes en las oportunidades que corresponda. Estos datos no serán manejados por ninguna empresa que no pertenezca al grupo de empresas TORRE y serán tratados de manera confidencial, conforme a lo establecido por la legislación chilena vigente Ley N° 19.628 “Sobre protección de la vida privada y Protección de Datos de Carácter Personal” y otras que la complementen, y exclusivamente utilizados para procesar la compra, el despacho, gestionar la postventa y, en su caso, para el envío de publicidad sobre ofertas y promociones.

En los casos que sean comunicados o cedidos a empresas relacionadas a productos TORRE SpA. Como son nuestros terceros intervinientes en marketplace, se hará con el fin de mejorar la información y comercialización de los productos y servicios distribuidos o prestados. Con todo, los usuarios y clientes autorizan a productos TORRE SpA a comunicar su información personal a terceros asociados a nuestra empresa solo será con la finalidad de: **(I)** dar cumplimiento a las condiciones de la compra del usuario o cliente, como también para cumplir con los deberes que la empresa asuma con dicho usuario o cliente (por ejemplo, compartir los datos con empresas transportistas o “delivery” para poder efectuar el despacho de una compra); **(II)** mejorar el nivel de nuestra página web con el objeto de enriquecer la experiencia general del usuario o cliente que accede a nuestros servicios; y **(III)** poder evaluar el ofrecimiento de nuevos servicios a los usuarios o clientes.

El cliente inscrito o registrado en TORRE.cl tendrá derecho a requerir información de sus datos personales registrados y disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de estos datos cuando lo estime conveniente, en

conformidad a la **Ley N° 19.628**. Para tal efecto el cliente deberá escribirnos a [serviciocliente@torre.cl](mailto:serviciocliente@torre.cl) y en el asunto indicar “solicitud de datos registrados”.

En cuanto a nuestra **seguridad de la información en compras** se informa que TORRE.CL no guarda ni registra los datos de la tarjeta de crédito del cliente, ya que estos quedan almacenados de forma segura en el sistema Transbank y sólo estarán asociados a la respectiva cuenta, lo que es más seguro.

En nuestra página web, uno de nuestros medios de pago es **Webpay Plus Transbank** mencionado anteriormente en el numeral **sexto** del presente documento: **sobre los medios de pago**. Este sistema gestiona ventas por internet, recibe pagos con tarjetas de crédito, débito y prepago de manera segura.

Dentro del flujo de venta, **Webpay Plus Transbank** incorpora la **autenticación bancaria** como elemento de seguridad. Con esta autenticación **deriva al cliente al sitio de su banco** para que acredite su identidad mediante el ingreso de su nombre de usuario o RUT y contraseña, clave dinámica o PIN dependiendo del sistema de cada banco.

Se informa también que nuestro sitio web podría usar Google Analytics, un servicio de analítica web que provee Google Ireland Limited (“Google”). Google Analytics usa “cookies”, que corresponden a archivos que se almacenan en tu navegador para recopilar información general de tu manera de usar el sitio web: páginas que visitas, dónde haces click, tiempo que permaneces en el sitio, edad, género e intereses, etc.

La información generada por estas cookies sobre el comportamiento de los usuarios, así como de sus direcciones IP, es transmitida por el navegador hacia los servidores de Google en Estados Unidos y otros países.

Las direcciones IP recopiladas por Google Analytics no serán asociadas con ninguna otra información que Google pueda tener almacenada en otros servicios. Asimismo, toda información recopilada es general, de tal manera que conserva el anonimato completo de los usuarios que navegan por el sitio web.

El cliente o usuario puede eliminar el uso de estas cookies de almacenamiento de información de manera voluntaria, en cualquier momento, a través de la configuración apropiada de tu navegador. Sin embargo, se debe tener en cuenta que esto podría provocar que el cliente o usuario web no desarrolle todo el funcionamiento que nuestro sitio web ofrece. Adicionalmente el cliente o usuario siempre podrá detener la transmisión de información a través de estas cookies descargando e instalando Google Analytics Opt-out Browser Add-on.

## **DECIMOQUINTO: FUNCIONAMIENTO Y MODIFICACIÓN DE PÁGINA WEB.**

TORRE.CL se reserva el derecho a modificar cualquier dato o información contenida en nuestra página web [www.torre.cl](http://www.torre.cl), así como a suspender su funcionamiento de manera total o parcial. Cualquier modificación de la información contenida en [www.torre.cl](http://www.torre.cl), así como la eventual suspensión de su funcionamiento no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores.

## **DECIMOSEXTO: RESTITUCIÓN, CAMBIO Y DEVOLUCION DE PRODUCTOS.**

Si el producto adquirido o comprado en nuestra página web [TORRE.CL](http://TORRE.CL) no es el indicado, no cumple con tus necesidades o quieres solicitar el cambio de producto por algún desperfecto que imposibilita su correcto funcionamiento, esto se puede realizar en un plazo de 10 días a 6 meses, dependiendo el caso desde la fecha de la emisión de la boleta o recepción del producto por el cliente.

El cliente debe tener el producto/s y su respectiva boleta como también información del N° de compra.

TORRE.CL siempre respetará el precio pagado por el cliente comprobado en la boleta. Y es por esto que si quiere cambiar su producto por uno de mayor valor, deberá pagar la diferencia de precio. No obstante, si desea cambiarlo por un producto de menor valor, no se realizará la devolución del dinero resultante de la diferencia de precio, sino que deberá elegir productos adicionales, de manera de quedar sin saldo a favor.

### **Devoluciones por motivo personal:**

En nuestra página web [www.torre.cl](http://www.torre.cl), ingresa al ítem “contacto” para posteriormente escribir tu nombre y en el asunto haz click en “otros”, nos describes el motivo de solicitud de devolución en el recuadro “mensaje” y serás contactado por nuestro personal de Servicio al Cliente, quienes te ayudaran a coordinar la devolución. También puedes escribir directamente a nuestro correo: [serviciocliente@torre.cl](mailto:serviciocliente@torre.cl), en el **asunto del correo** indícanos la siguiente información: “solicito devolución por motivo personal” (derecho a retracto).

Si el producto adquirido no cumple con expectativas por motivos personales y **NO** por desperfecto o fallas, se podrá solicitar la **devolución** del dinero dentro de los **10 días corridos** siguientes a la fecha de la emisión de la boleta junto con la entrega del producto.

TORRE.CL siempre respetará el precio pagado por el cliente demostrado en la respectiva boleta, sin embargo, **no se considerará el costo de despacho en la devolución.**

Para realizar la correcta devolución por este motivo, el/los producto/s deben estar en perfecto estado, sin uso, sin daños, envoltorio sellado sin adulterar, con sus etiquetas y embalaje original. Sus sellos no deben haber sido vulnerados y sus empaques o cajas no deben estar rotas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección, si corresponden.

En el correo por favor menciona detalladamente por qué el producto recibido no cumplió con tus expectativas.

Nos pondremos en contacto contigo en la brevedad posible y te indicaremos como debes proceder con el envío del producto.

El abono del dinero o reverso del cargo en la tarjeta de crédito será realizado dentro de un plazo de 5 días contado desde la recepción del producto en nuestra sucursal. En caso de que un producto no califique para una devolución, se devolverá al remitente sin previo aviso.

### **Cambio o devolución por desperfecto o falla en el producto.**

En caso que un producto adquirido en TORRE.CL presentare fallas o defectos, no tuviere las características técnicas informadas, o hubiere sido despachado con daños o incompleto, el cliente tendrá derecho a optar por alguna de las siguientes alternativas dentro de los 6 meses siguientes a su recepción, (garantía legal):

- a) Reparación gratuita del producto;
- b) Reposición o cambio del producto previa restitución del mismo; o
- c) Devolución de la cantidad pagada previa restitución del producto.

Para realizar un reclamo, o indicar una falla en el producto el cliente debe ingresar en nuestra página web [www.torre.cl](http://www.torre.cl), pestaña “contacto”, escribir su nombre y en el “asunto” presionar en pestaña “problema con un producto”; en el recuadro “mensaje” el cliente deberá indicar el problema o falla del producto y será contactado por nuestro personal de Servicio al Cliente. Para estos efectos el cliente puede también escribir directamente a nuestro correo: [serviciocliente@torre.cl](mailto:serviciocliente@torre.cl), y en el **asunto del correo** indícanos la siguiente información:

“producto con falla”

ej.: “producto con falla, pedido nro. 101xx”

En el correo el cliente deberá mencionar el problema con el producto. En este caso, en lo posible, se le solicitará al cliente adjuntar imágenes del desperfecto,

la imagen del código de barras del producto y el documento que acredite la compra del producto/s. (boleta).

### **DECIMOSEPTIMO: VIGENCIA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES TORRE.CL**

Los Términos y Condiciones TORRE.CL antes señalados entrarán en vigencia a partir de la fecha de su protocolización y seguirán vigentes mientras no sean modificados por otro instrumento que será debidamente protocolizado e informado por Productos TORRE SpA., Rol Único Tributario N° 96.872.220-4, domiciliada en Av. Américo Vespucio Norte 2000, Quilicura, Santiago, Región Metropolitana mediante nuestra página web [www.torre.cl](http://www.torre.cl) o cualquier medio de comunicación que TORRE.CL estime pertinente para estos efectos. Cualquier modificación a los Términos y Condiciones TORRE.CL antes señalados no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores.