

TÉRMINOS Y CONDICIONES

MUEBLES LA AMERICANA

A continuación se enlistan los términos y condiciones más recientes que los Clientes de Muebles la Americana estarían aceptando al momento de realizar el abono del 50% íntegro del valor total de su cotización o al hacer envío de la Orden de compra, en los casos que corresponda.

En Antofagasta, entre, por una parte, SOCIEDAD COMERCIAL KATHARINA HALTENHOFF E HIJOS LTDA., RUT 76.080.979-9, representada por Katharina Haltenhoff Nikiforos, RUN 6.536.541-3, ambas con domicilio en calle Arturo Prat 1040, Antofagasta, en adelante indistintamente “la empresa o, simplemente, MLA” y, por otra parte, EL CLIENTE, vienen en consentir los siguientes términos y condiciones.

PRIMERO: OBJETO. Que, con el objeto de dar cumplimiento al artículo 3 de la ley 19.496, esto es, el derecho a una información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios ofrecidos, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes de los mismos, y el deber de informarse responsablemente de ellos, se vienen en señalar los siguientes términos.

Que, de acuerdo con la solicitud manifestada por el cliente, ya individualizado, MLA se encargará de ejecutar el producto al efecto. Lo anterior, corresponde a la fabricación e instalación de éste. En este sentido, MLA se reserva el derecho de fabricar el producto de acuerdo a las metodologías de la empresa, según la cotización aprobada por el cliente. Todos los productos fabricados en Muebles la Americana tienen un año de garantía desde su entrega oficial.

SEGUNDO: PROCESOS DE FABRICACIÓN. Muebles Americana informa la metodología utilizada desde el inicio de la solicitud de cotización hasta la entrega del proyecto aprobado. Los días indicados se consideran estándares para nuestras operaciones y sirven como referencia para conocer los avances transcurridos según el tiempo.

1. Recepción de solicitud de cotización por parte del cliente.
2. Realización de visita técnica en los casos solicitados por el cliente, esta misma tiene un costo específico.
3. Envío de cotización solicitada dentro de los plazos de 3 a 7 días hábiles.
- 4.- Aprobación del proyecto junto al abono del 50% para que comiencen a correr los días determinados en la cláusula de la cotización.
- 5.- Una vez aprobado el proyecto, comienzan a correr los días hábiles para la fecha de entrega. La diseñadora a cargo confecciona la hoja de fabricación que se utilizará en la rectificación. En los primeros 3 días a un plazo máximo 15 días hábiles se realiza la rectificación de medidas del proyecto, dentro de los 5 días hábiles se procede a la revisión de materiales y/ o compra de estos mismos en caso de que no haya stock en nuestras dependencias de MLA.
- 6.- El proceso de fabricación comienza luego de la rectificación realizada por tanto comienzan a correr los días hábiles en esta etapa final en donde se avanza en el despiece del diseño, optimización del material, dimensionado/ corte del material, enchapado del material, armado del proyecto y finalmente la instalación. Los días hábiles pueden variar entre 5 a 15 días dependiendo de la magnitud del proyecto.

TERCERO: MATERIALIDADES, ECONOMÍA CIRCULAR y MEDIDAS . Muebles la Americana informa que trabaja materiales de fabricación LINEA PLANA, vale decir, estructura MDP y MDF, láminas, MDF de distintos espesores que varían entre 5mm, 9mm, 12mm, 15mm y 18mm. Por defecto trabaja con melamina de 15mm de espesor, en caso solicitado se ofrecerá la de 18mm. En el caso del alto brillo, estos siempre son de MDF 18mm de espesor.

Otros materiales complementarios a los muebles son vidrios, acrílicos, laminados, piedras (granito y cuarzos), impresas.

En segundo término, Muebles la Americana reutiliza material de MDP para los zócalos que son independientes de los muebles, como es el caso de las cocinas y closets por ejemplo. Estamos comprometidos con generar menos desechos posibles, por tanto nuestra filosofía es aprovechar ese material que no impactará en absoluto en la funcionalidad estructural ni menos en la estética del mueble ya que es una solución interna del mueble que no queda a la vista. Otros materiales opcionales para uso en fabricación son el plástico reciclado para cubiertas y cemento pulido como estilo terrazo.

Todos nuestros muebles llevan zócalos que pueden variar entre 8 cm para oficina, 10 cm y 13 cm de alto para closet y cocinas.

En caso de que haya descuadres muy pronunciados se utilizarán barras de ajustes (regletas) en ambos costados de los muebles. Cajones de cocina son estándares a 45cm de fondo. Cajones de closets son estándares de 45cm de fondo, excluyendo closets con puertas correderas. Se pueden solicitar closets con correderas de 50cm.

CUARTO: RECTIFICACIÓN. Muebles la Americana requiere que el cliente mandante esté presente en la rectificación de su proyecto, de no ser posible se solicita encarecidamente que vaya una persona responsable y con conocimientos del proyecto para poder asumir decisiones tomadas en terreno junto con el rectificador. Se solicitará siempre tener los artefactos en terreno al momento de realizar la rectificación, de lo contrario es necesario que nos faciliten la ficha técnica con las medidas de estos mismos.

La persona responsable deberá estar atenta a los detalles mencionados y lo acordado con el rectificador, es por esto que se solicita una firma de la persona presente en rectificación. Es fundamental la concordancia de la persona responsable con el cliente para evitar malos entendidos.

QUINTO: DE LUGAR DE INSTALACIÓN. Que, en primer término, el cliente debe ingresar una dirección válida, de lo cual se dejará registro, en la cual pueda ser entregado y fácilmente instalado el producto en cualquier momento durante el horario habilitado para ello. Que, en segundo término, el producto podrá ser recibido e instalado en presencia de cualquier persona mayor de edad en la dirección informada. Si la dirección ingresada se encuentra en un edificio o recinto al que no se permite libre acceso, el producto se almacenará y registrarán las condiciones señaladas a continuación. En efecto, de no existir quien reciba el producto, el lugar no se encuentre en las condiciones que se señalan o si la dirección informada por el cliente es errónea, el cliente se constituirá por ese solo hecho en mora de recibir.

Que, por este acto, el cliente se obliga a mantener el lugar señalado para la instalación, precisamente para el día determinado para el armando del producto, en condiciones aptas para su ejecución y cabal término. El lugar deberá tener un acceso factible para el ingreso de los productos o piezas; además deberá estar totalmente despejado, libre de cualquier objeto o cosa

que impida la simple ejecución de la instalación. El cliente deberá proporcionar energía eléctrica de fácil acceso y señalar horarios aptos para la correcta ejecución de la instalación, en edificios y condominios. Por último, el cliente es exclusivamente responsable de sus pertenencias, sobre todo de artículos de valor, por tanto, se aconseja no mantenerlos a la vista para evitar discrepancias o malos entendidos.

Que, en caso de que la instalación no se pueda ejecutar por contravención a lo indicado anteriormente, dicha circunstancia no será imputable a MLA, de lo cual se dejará constancia, a través de un correo electrónico.

Que, además, en caso de que la instalación no se pueda ejecutar por causa imputable al cliente, el producto pasará a almacenarse en la bodega de la empresa por un plazo no superior a 30 días corridos. Transcurrido dicho plazo, para todos los efectos, se entenderá abandonado el producto y MLA se reserva el derecho para liquidarlo, sin derecho a devolución del precio pagado. En caso de querer recuperar el monto pagado por el producto, el cliente deberá comunicarlo dentro de los 30 días corridos señalados. Hecho esto, se deberá descontar el costo de almacenaje por los días que el producto estuvo en estado de abandono.

SEXTO: PLAZOS DE ENTREGA. La entrega del producto se efectuará en un plazo MÁXIMO de 25 días hábiles contados desde que se solucione el pago en forma íntegra y total del 50% del precio del producto y/ o la llegada de la OC. Que, en ningún caso constituirá pago íntegro el abono de menos del porcentaje del precio señalado. En consecuencia, el simple abono de dinero, por menos de lo indicado, constituye únicamente un pago parcial. Luego, en ningún caso se considerará aquello para efectos de contabilizar el inicio del plazo de entrega. En casos excepcionales cuando el proyecto es de gran magnitud, fijarse bien en la cláusula de la cotización en donde sale estipulado que los días hábiles podrían llegar a ser entre 30 - 40.

Que, además, dicho plazo se postergará, cuando el lugar designado por el cliente para la instalación no se encuentre habilitado completamente o bien no se encuentre en óptimas condiciones.

Una vez comenzada la instalación MLA informa que esta misma puede tardar hasta 3 días hábiles en caso de proyectos grandes como por ejemplo cocinas y closets de 10-15 metros lineales o implementación de oficinas de más de 80 metros cuadrados. En caso de que el espacio determinado en la instalación tenga paredes y/o pisos exageradamente desnivelados, es importante destacar que existirá una mayor complejidad en la instalación, por tanto, el tiempo

requerido para el remate se extenderá lo que sea necesario para finalizar el proyecto de la mejor manera posible.

Que, en caso de requerimientos específicos, accesorios y materiales extraordinarios, esto es, todos aquellos de inusual uso frecuente y corriente en el mercado, por ejemplo, como aquellos que deben ser importados, el plazo de entrega estará sujeto a la recepción de estos mismos.

Que, con todo, MLA se reserva el derecho, en caso de existir caso fortuito o fuerza mayor, por la ocurrencia de circunstancias que paralicen o entorpezcan la fabricación y/o instalación del producto, para postergar el plazo de entrega. Hecho que será debidamente informado al cliente.

SÉPTIMO: DESPACHO CON EMBALAJE. Muebles la Americana específica en la cotización en caso de ofrecer embalaje SIMPLE, que consta de proteger los muebles con cartón corrugado y / o normal y film plástico. El embalaje SIMPLE se ofrecerá en dos situaciones, cuando se lo piden y cuando se estime conveniente por las características del mueble y por las distancias a recorrer, sobretodo en caminos disparejos que potencian el riesgo de choques entre mueble y de futuros daños a los muebles recién fabricados.

Cuando el requerimiento del cliente solicita un embalaje más complejo que el que ofrece MLA, es deber de este mismo informar ANTES de realizar la cotización, el embalaje específico que solicitan algunas empresas contratistas de transportes como Mintral por ejemplo. Este mismo puede complejizarse en paletizar los muebles solamente, o paletizar en jivas o jaulas de madera que protejan por completo el paquete, enguinchado y forrado con cartón y film. Un embalaje de estas características tiene un costo muy superior al embalaje simple.

OCTAVO: COBRO DE BODEGAJE. Las fechas de entrega en relación al primer abono del 50% o de la llegada de la OC, podrían variar según lo indicado en el quinto punto. En caso de que el lugar designado para la instalación no se encontrara habilitado para la fecha estimada, considerando lo expuesto anteriormente en el quinto punto, si el plazo máximo llega a ser 25 días hábiles desde el abono o la llegada de la OC, es deber del cliente informar oportunamente de que NO se comience con la fabricación de los muebles para no exponerse a cobro por bodegaje, de lo contrario posterior a 5 días hábiles desde la fecha de entrega tope informada

se cobrará una multa diaria de 0,15 UF neto de bodegaje, por ítem o metro cubico por día, se considerará aquel de mayor valor.

NOVENO: DEL CUMPLIMIENTO DEL PAGO. Que, el cliente, en este acto, se obliga al pago íntegro y total del precio de cada producto solicitado. El primer pago, equivalente al 50% del precio, deberá realizarse dentro del tiempo señalado en la cotización, transcurrido este plazo, el precio perfectamente puede variar. La solución de este pago, en forma íntegra, recién habilita al cliente a exigir el inicio del plazo de entrega. El pago podrá efectuarse por transferencia bancaria, en dinero en efectivo o por tarjeta de débito y/o crédito, el uso de esta última tiene un cobro adicional de un 3% del valor total, de lo cual se dejará registro. Que, el segundo pago y final, se deberá solucionar inmediatamente una vez efectuada la entrega del producto.

Que, finalmente, en caso de atraso en el pago con más de 10 días hábiles, se pacta aplicar el máximo interés convencional.

En caso de que cliente empresa no cumpla con el pago a crédito 30 días de corrido, el cobro del máximo interés convencional comienza a correr posterior a los 5 días hábiles de la caducidad de la factura, en caso de que no cumpla con estos requisitos, pierde automáticamente el derecho futuras compras con crédito en MLA.

DÉCIMO: ESPECIFICACIONES. Que, en cumplimiento a la ley sobre protección de los derechos del consumidor, se informa al cliente que el ejercicio de los derechos que contemplan los artículos 19 y 20 deberá hacerse efectivo ante el MLA. Que, el cambio de los productos y su devolución está condicionada al cumplimiento de las circunstancias bajo las cuales la ley permite a los consumidores la restitución de los bienes adquiridos y la consecuente exigencia de restitución del precio pagado.

Que, para solicitar la restitución del precio pagado, en los casos en que fuere procedente, esto es, básicamente por desperfectos del producto, el cliente siempre deberá previamente hacer devolución del producto en perfectas condiciones.

Los colores de las imágenes de los productos pueden presentar mínimas diferencias respecto a la realidad, dado que son tomas en estudios, con luz artificial, tonos y contrastes distintos a los espacios con los que el cliente puede interactuar con el producto.

Toda información que proporcione el cliente a MLA deberá ser veraz y comprobable. Para estos efectos el cliente deberá garantizar la autenticidad de todos los datos proporcionados, y la actualización de estos, y se hace responsable de todos los daños que se deriven de cualquier inexactitud, sea que los sufra el mismo cliente, MLA o terceros.

Finalmente, si al cliente no le gustó o no cumplió sus expectativas luego de recibidos, tiene hasta 20 días hábiles para solicitar remate, si el producto ha sido usado incorrectamente, manipulado o utilizado de manera no razonable, modificado, reparado, sobrecargado no se harán devoluciones si se arrepintió de la compra y aceptó plazos de entrega.

ONCEAVO: PROPIEDAD INTELECTUAL. Que el contenido, organización, gráficas, diseños, compilación, armados, instalación y otros aspectos de propiedad de MLA se encuentran protegidos por leyes de Propiedad Intelectual e Industrial. Su copia, redistribución, uso o publicación, total o parcial, está prohibida por la ley. La publicación o transmisión de información o documentos que realice MLA, no constituye una renuncia de cualquier derecho relacionado con tales documentos o información. MLA hace expresa reserva del ejercicio de todas las acciones tanto civiles como penales destinados al resguardo de sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial. Luego, el cliente, con tal de ejecutar un acertado registro y publicidad, autoriza a MLA a obtener fotografías una vez instalados y armados los productos en el lugar de instalación u otro.

DOCEAVO: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Que, este acuerdo estará regido por las leyes de la República de Chile. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance y, sobre todo, cumplimiento, será sometida a las leyes aplicables y a los Tribunales competentes de la Ciudad de Antofagasta. En consecuencia, las partes aceptan la prórroga de competencia al efecto.

MLA

CLIENTE