

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Fecha de entrada en vigor: 15 de diciembre de 2021

Información general

Este sitio web es operado por VetterApp SPA (VetterApp de ahora en adelante). En todo el sitio, los términos “nosotros”, “nos” y “nuestro” se refieren a VetterApp. VetterApp ofrece este sitio web, incluyendo toda la información, herramientas y servicios disponibles para ti en este sitio, el usuario, está condicionado a la aceptación de todos los términos, condiciones, políticas y notificaciones aquí establecidos. Estos términos y condiciones se encuentran sujetos a la legislación chilena vigente. Cualquier persona que realice una transacción en el sitio web vetterapp.com conoce y acepta todas y cada una de las condiciones descritas a continuación.

Al visitar nuestro sitio, aceptas los siguientes términos y condiciones (“Términos de Servicio”, “Términos”), incluidos todos los términos y condiciones adicionales y las políticas a las que se hace referencia en el presente documento y/o disponible a través de hipervínculos. Estas Condiciones de Servicio se aplican a todos los usuarios del sitio, incluyendo a usuarios que sean navegadores, proveedores, clientes, comerciantes, y/o colaboradores de contenido.

Por favor, lee estos Términos de Servicio cuidadosamente antes de acceder o utilizar nuestro sitio web. Al acceder o utilizar cualquier parte del sitio, estás aceptando los Términos de Servicio. Si no estás de acuerdo con todos los términos y condiciones de este acuerdo, entonces no deberías acceder a la página web o usar cualquiera de los servicios.

Cualquier función nueva o herramienta que se añadan a www.vetterapp.com, también estarán sujetas a los Términos de Servicio. Puedes revisar la versión actualizada de los Términos de Servicio, en cualquier momento en esta página. Nos reservamos el derecho de actualizar, cambiar o reemplazar cualquier parte de los Términos de Servicio mediante la publicación de actualizaciones y/o cambios en nuestro sitio web. Es tu responsabilidad chequear esta página periódicamente para verificar cambios. Tu uso continuo o el acceso al sitio web después de la publicación de cualquier cambio constituye la aceptación de dichos cambios.

Términos de la página web

Al utilizar este sitio, declaras que tienes al menos trece años. No puedes usar nuestra página web con ningún propósito ilegal o no autorizado. Tampoco puedes, en el uso del Servicio, violar cualquier ley en tu jurisdicción (incluyendo, pero no limitado a las leyes de derecho de autor).

No debes transmitir gusanos, virus o cualquier código de naturaleza destructiva.

El incumplimiento o violación de cualquiera de estos Términos darán lugar al cese inmediato de tus Servicios.

Condiciones generales

Nos reservamos el derecho de rechazar la prestación de servicio a cualquier persona, por cualquier motivo y en cualquier momento.

Entiendes que tu contenido (sin incluir la información de tu tarjeta de crédito), puede ser transferida sin encriptar e involucrar (a) transmisiones a través de varias redes; y (b) cambios para ajustarse o adaptarse a los requisitos técnicos de conexión de redes o dispositivos. La información de tarjetas de crédito está siempre encriptada durante la transferencia a través de las redes.

Estás de acuerdo con no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar cualquier parte del Servicio, uso del Servicio, o acceso al Servicio o cualquier contacto en el sitio web a través del cual se presta el servicio, sin el expreso permiso por escrito de nuestra parte.

Medios de pago

Los medios de pago que se pueden utilizar para compras en el sitio web vetterapp.com son

- a. Tarjetas de Crédito
- b. Tarjetas de débito o prepago

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 a VetterApp le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

Los precios y servicios exhibidos en vetterapp.com sólo tienen aplicación para las compras efectuadas en el mismo y no son aplicables a transacciones efectuadas en otros canales de venta de VetterApp

Constituye una condición suspensiva para cada compra efectuada en el sitio de VetterApp la validación de datos y crédito por parte de Mercado Pago.

Las compras realizadas en el sitio están sujetas a disponibilidad de stock. El tiempo estimado para validación es de 24 hrs. Hábiles.

VetterApp se reserva el derecho a modificar cualquier información contenida en este sitio. Como medida de protección a la seguridad de las transacciones, VetterApp dejará sin efecto las compras cuando Transbank rechace una transacción.

En caso que el precio de un producto, por un error involuntario de VetterApp, se encuentre publicado a un valor muy inferior a su costo (por ejemplo precio de venta \$1 ó \$0), la empresa se reserva el derecho de dejar sin efecto la transacción.

La navegación por este sitio está siendo registrada, en este proceso sólo se capturan datos mediante cookies con el objetivo de entender el comportamiento de los visitantes y poder asegurar el mejor nivel de servicio posible. No se registra ningún tipo de información que pueda identificar al visitante. Las cookies utilizadas son analíticas y publicitarias.

VetterApp no se responsabiliza de información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias derivadas de ello, especialmente cuando el acceso al sitio vetterapp.com se ha efectuado a través de un link o banner en sitios que no dispongan de contratos o alianzas con VetterApp.

Garantía

Garantía Legal: Si el producto presenta una falla de funcionamiento dentro de los 3 meses posteriores a la entrega, será reparado, cambiado o reembolsado previa evaluación del equipo de VetterApp.

Si su producto nuevo falla por defecto de fábrica, Ud. Tiene derecho a exigir la garantía legal de 3 meses, lo que significa que puede elegir entre cambiarlo, repararlo o recuperar el dinero que pagó por él, y no porque no le gustó o no le quedó la talla. Para esto debes presentar tu boleta, o comprobante de compra al vendedor y hacer valer tu derecho a la garantía legal.

No se aceptarán cambios o devoluciones de productos quebrados o destruidos por mal uso, manipulación incorrecta o destrucción por parte de un animal. En caso de que su pedido llegase a su destino con el embalaje deteriorado, no lo acepte, y comuníquese con nosotros de inmediato para solucionar el inconveniente. En caso de que su pedido no sea el producto que usted compró, debe avisarnos de inmediato a nuestro correo contacto@vetterapp.com

Las garantías otorgadas por VetterApp regirán siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Derecho de Retracto

El usuario tendrá un plazo de 10 días luego de recibido el producto para poner término al contrato celebrado por medios electrónicos desde que reciba el producto. Dentro de este plazo debes contactarnos escribiendo al email contacto@vetterapp.com indicando la necesidad de cambiar o devolver el producto.

Si haces uso del derecho a retracto, debes restituir en buen estado el producto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de

uso, cajas o elementos de protección dentro de los 10 días contados desde que recibió el producto.

Si el producto no ha sido de su entera satisfacción, VetterApp podrá restituir la cantidad pagada por el producto, siempre y cuando la información sea recibida dentro de los 10 días contados desde la recepción del producto. Los gastos de retiro del producto, correrán por cuenta del cliente. El producto debe estar intacto, con la boleta o factura emitida. Esto aplica solo para compras online con entrega no presencial. (ley de retracto)

Los cambios o devoluciones sólo podrán realizarse presentando la factura o boleta de compra al momento del retiro del producto. Los reembolsos por ley de retracto no incluyen los costos de transporte ya que este es realizado por una empresa externa.

No se realiza devolución de dinero en los siguientes casos:

- No estar de acuerdo con el plazo de entrega.
- En caso de que el despacho se haya intentado entregar más de dos veces y no haya moradores en la dirección indicada.

Condiciones de Entrega a Domicilio

Los pedidos serán enviados a través de diversas empresas de transporte nacional según cobertura, rapidez y disponibilidad. El flete o costo de despacho estará a cargo del comprador, y será previamente indicado en el proceso de compra.

VetterApp garantiza la entrega del pedido hasta la comuna de destino, si la dirección de despacho es rural o fuera de cobertura del courier, VetterApp no garantiza la entrega hasta el domicilio, dejándose el paquete para retiro en la sucursal del courier más cercana. Es responsabilidad del comprador ingresar la dirección de envío correcta. Si el comprador ingresa una dirección errónea, y el pedido es despachado, el comprador deberá volver a cancelar los costos de despacho.

VetterApp no realizará cambios de dirección a menos de que sean previamente notificados vía correo electrónico por el comprador, de todas formas no podemos garantizar que los cambios de dirección solicitados puedan realizarse antes del despacho de la encomienda

Es responsabilidad del comprador la disponibilidad de moradores en la dirección de despacho indicada, ya que de no encontrarse nadie, el estado de encomienda pasará a “DOMICILIO CERRADO” y la empresa de transporte reintentará la entrega. De repetirse la situación la encomienda será devuelta al remitente y VetterApp no se hará responsable por el reembolso de los gastos de envío y manipulación. VetterApp no se hace responsable por la recepción de terceros en la dirección de despacho ingresada por el comprador.

El despacho a su domicilio está sujeto a la cobertura de las empresas de transporte. Despachos a direcciones rurales pueden ser dejados en sucursal o agencia de encomiendas más cercana. Si no puede recibir en tu domicilio particular indicar como dirección de envío una agencia Courier de su conveniencia.

En caso de que su pedido se extravíe por responsabilidad de la empresa de transporte, debe avisarnos de inmediato a nuestro email contacto@vetterapp.com , ya que el remitente, en este caso: VetterApp elevará solicitud de reclamo ante la empresa en cuestión.

Los despachos serán de Lunes a Viernes. Los plazos de entrega son estimados, pueden variar entre 1 a 15 días hábiles y están sujetos a variaciones que pueden depender de:

- Disponibilidad de stock (Se notificará via e-mail)
- Problemas ajenos a VetterApp, tales como domicilio inexistente, mal indicado o sin moradores; problemas con la empresa de transporte, huelgas, tiempo de tránsito a ciudades extremas, etc.
- Los plazos de entrega para compras realizadas durante eventos "Cyber" serán de hasta 15 días hábiles con posibles retrasos debido a situación de pandemia
- Plazos de entrega durante contingencia sanitaria pueden sufrir retrasos extraordinarios

Las compras realizadas los fines de semana, días festivos y días hábiles después de las 11 AM. se considerarán como realizadas el día hábil siguiente.

Seguridad de datos y clave secreta.

Responsabilidad de los Usuarios respecto de la información registrada en el sitio Vetterapp.com adopta las siguientes medidas para resguardar la seguridad de los datos y clave secreta:

Para cumplir los objetivos de seguridad VetterApp cuenta con la tecnología SSL (Secure Sockets Layer) que asegura, tanto la autenticidad del Sitio, como el cifrado de toda la información que nos entrega el usuario.

Cada vez que el usuario se registra en el Sitio y entrega información de carácter personal, sin importar el lugar geográfico en donde se encuentre, a efectos de comprar un producto, el navegador por el cual ejecuta el acto se conecta al Sitio a través del protocolo SSL que acredita que el usuario se encuentra efectivamente en el Sitio y en nuestros servidores (lo cual se aprecia con la aparición del código HTTPS en la barra de direcciones del navegador). De esta forma se establece un método de cifrado de la información entregada por el usuario y una clave de sesión única.

Esta tecnología permite que la información de carácter personal del usuario, como su nombre, dirección y datos personales, sean codificadas antes para que no pueda ser leída cuando viaja a través de Internet.

Todos los certificados SSL se crean para un servidor particular, en un dominio específico y para una entidad comercial comprobada.

En caso de detectarse cambios en la información que hayas 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 su identidad, el equipo de VetterApp podrá contactarlo por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 hrs, por su propia seguridad, su orden de compra efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada. Le informaremos vía telefónica o por correo electrónico que su orden ha quedado sin efecto por no poder confirmar su identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la orden de compra. Cualquier consulta puede ser efectuada a contacto@vetterapp.com.

Datos personales

Los Usuarios y/o Compradores garantizan que la información que suministran para la celebración del contrato es veraz, completa, exacta y actualizada.

De conformidad con la Ley 19.628 los datos personales que suministren en el Sitio Web pasarán a formar parte de una base de datos de VetterApp y serán destinados única y exclusivamente para ser utilizados en los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, validar los datos de la compra, concretar el despacho y responder sus consultas. Los datos no serán comunicados a otras empresas sin la expresa autorización de su titular ni serán transferidos internacionalmente.

Necesitamos esta información para entender sus necesidades y brindarle un mejor servicio y, en particular, por las siguientes razones:

- Mantenimiento de registros internos.
- Podemos utilizar la información para mejorar nuestros productos y servicios.
- Es posible que periódicamente serán enviados correos electrónicos promocionales sobre nuevos productos, ofertas especiales u otra información que creemos que puede ser de su interés, usando la dirección de correo electrónico que usted ha proporcionado.

- De vez en cuando, también podemos utilizar su información para comunicarnos con usted con fines de investigación de mercado. Podemos comunicarnos con usted por correo electrónico, teléfono o correo convencional. Podemos también utilizar la información para personalizar el sitio web de acuerdo con sus intereses.

VetterApp jamás solicita datos financieros a través de correo electrónico.

VetterApp presume que los datos han sido incorporados por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos. Los Usuarios y/o Compradores con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones manifiestan que los datos de carácter personal que aporte a través de los formularios online en la página web vetterapp.com pueden ser utilizados para Ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en El Sitio.

Sin perjuicio de lo anterior, VetterApp garantiza a los usuarios el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales establecidos en la Ley 19.628. Por consiguiente, los compradores podrán realizar requerimientos que digan relación con dichos derechos.

Capacidad

Los Servicios sólo están disponibles para ser contratados por los Usuarios que tengan capacidad legal para contratar. En consecuencia, no podrán contratar las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad de conformidad a la legislación chilena. Si se está registrando un Usuario como persona jurídica o en representación de alguna otra entidad, éste debe tener capacidad legal o jurídica para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos de estos términos y Condiciones, siendo de total y exclusiva responsabilidad del Usuario el cumplimiento de lo antes señalado.

La recepción de su pedido

Debe realizarse por un mayor de edad quien deberá firmar y escribir su nombre y rut en la guía de despacho y/o documento proporcionado por las empresas de transporte para acreditar la recepción conforme.

Los precios indicados para cada producto, están reflejados en pesos chilenos e incluyen IVA.

exactitud, exhaustividad y actualidad de la información

No nos hacemos responsables si la información disponible en este sitio no es exacta, completa o actual. El material en este sitio es provisto solo para información general y no debe confiarse en ella o utilizarse como la única base para la toma de decisiones sin

consultar antes información más precisa, completa u oportuna a quien corresponda. Cualquier dependencia en la materia de este sitio es bajo su propio riesgo.

Este sitio puede contener cierta información histórica. La información histórica, no es necesariamente actual y es provista únicamente para tu referencia. Nos reservamos el derecho de modificar los contenidos de este sitio en cualquier momento, pero no tenemos obligación de actualizar cualquier información en nuestro sitio. Aceptas que es tu responsabilidad de monitorear los cambios en nuestro sitio.

Modificaciones al servicio y precios

Nos reservamos el derecho de modificar o discontinuar el Servicio (o cualquier parte del contenido) en cualquier momento sin aviso previo.

No seremos responsables ante ti o alguna tercera parte por cualquier modificación, suspensión o discontinuidad del Servicio.

Enlaces de terceras partes

Es posible que te proporcionemos acceso para dirigirte a páginas webs de terceros a los cuales no monitoreamos y sobre los que no tenemos control ni entrada, estos no están afiliadas con nosotros, por lo que no nos responsabilizamos de examinar o evaluar el contenido o exactitud, y no garantizamos ni tendremos ninguna obligación o responsabilidad por cualquier material de terceros o sitios web, productos, o servicios de terceros.

Cualquier uso que hagas de los sitios web opcionales que se ofrecen a través del sitio están bajo tu propio riesgo y discreción y debes asegurarte de estar familiarizado y aprobar los términos bajo los cuales estos sitios webs son proporcionadas por el o los proveedores de terceros.

también es posible que, en el futuro, te ofrezcamos nuevos servicios y/o características a través del sitio web (incluyendo el lanzamiento de nuevas herramientas y recursos). Estas nuevas características y/o servicios también estarán sujetos a estos Términos de Servicio.

No nos hacemos responsables de cualquier daño o daños relacionados con la adquisición o utilización de bienes, servicios, recursos, contenidos, o cualquier otra transacción realizadas en conexión con sitios web de terceros. Por favor revisa cuidadosamente las políticas y prácticas de terceros y asegúrate de entenderlas antes de participar en cualquier transacción. Quejas, reclamos, inquietudes o preguntas con respecto a productos de terceros deben ser dirigidas a la tercera parte.

Comentarios de usuario

Nosotros podemos, pero no tenemos obligación de, monitorear, editar o remover contenido que consideremos sea ilegítimo, ofensivo, amenazante, calumnioso, difamatorio, pornográfico, obsceno u objetable o viole la propiedad intelectual de cualquiera de las partes o los Términos de Servicio.

Aceptas que tus comentarios no violarán los derechos de terceras partes, incluyendo derechos de autor, marca, privacidad, personalidad u otro derecho personal o de propiedad. Asimismo, aceptas que tus comentarios no contienen material difamatorio o ilegal, abusivo u obsceno, o contienen virus informáticos u otro programa maligno que pudiera, de alguna manera, afectar el funcionamiento del Servicio o de cualquier sitio web relacionado. No puedes utilizar una dirección de correo electrónico falsa, usar otra identidad que no sea legítima, o engañar a terceras partes o a nosotros en cuanto al origen de tus comentarios. Tu eres el único responsable por los comentarios que haces y su precisión. No nos hacemos responsables y no asumimos ninguna obligación con respecto a los comentarios publicados por ti o cualquier tercer parte.

Información personal

Tu presentación de información personal a través del sitio se rige por nuestra Política de Privacidad.

Errores, inexactitudes y omisiones

De vez en cuando puede haber información en nuestro sitio o en el Servicio que contiene errores tipográficos, inexactitudes u omisiones que puedan estar relacionadas con las descripciones de los negocios que prestan servicios para mascotas. Nos reservamos el derecho de corregir los errores, inexactitudes u omisiones y de cambiar o actualizar la información.

No asumimos ninguna obligación de actualizar, corregir o aclarar la información sobre los negocios que ofrecen servicios para mascotas, excepto cuando sea requerido por la ley. Ninguna especificación actualizada o fecha de actualización aplicada en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado, debe ser tomada para indicar que toda la información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado ha sido modificado o actualizado.

Usos prohibidos

En adición a otras prohibiciones como se establece en los Términos de Servicio, se prohíbe el uso del sitio o su contenido: (a) para ningún propósito ilegal; (b) para pedirle a otros que realicen o participen en actos ilícitos; (c) para violar cualquier regulación, reglas, leyes internacionales, federales, provinciales o estatales, u ordenanzas locales; (d) para infringir o violar el derecho de propiedad intelectual nuestro o de terceras partes; (e) para acosar, abusar, insultar, dañar, difamar, calumniar, desprestigiar, intimidar o discriminar por razones de género, orientación sexual, religión, etnia, raza, edad, nacionalidad o

discapacidad; (f) para presentar información falsa o engañosa; (g) para cargar o transmitir virus o cualquier otro tipo de código malicioso que sea o pueda ser utilizado en cualquier forma que pueda comprometer la funcionalidad o el funcionamiento de www.vetterapp.com o de cualquier sitio web relacionado, otros sitios o Internet; (h) para recopilar o rastrear información personal de otros; (i) para generar spam, phishing, pharm, pretext, spider, crawl, or scrape; (j) para cualquier propósito obsceno o inmoral; o (k) para interferir con o burlar los elementos de seguridad del Servicio o cualquier sitio web relacionado con otros sitios o Internet. Nos reservamos el derecho de suspender el uso del Servicio por violar cualquiera de los ítems de los usos prohibidos.

Exclusión de garantías; limitación de responsabilidad

No garantizamos ni aseguramos que el uso de nuestro servicio será ininterrumpido, puntual, seguro o libre de errores.

Aceptas que de vez en cuando podemos quitar el servicio por períodos de tiempo indefinidos o cancelar el servicio en cualquier momento sin previo aviso.

Aceptas expresamente que el uso de, o la posibilidad de utilizar, el servicio es bajo tu propio riesgo.

Divisibilidad

En el caso de que se determine que cualquier disposición de estas Condiciones de Servicio sea ilegal, nula o inejecutable, dicha disposición será, no obstante, efectiva a obtener la máxima medida permitida por la ley aplicable, y la parte no exigible se considerará separada de estos Términos de Servicio, dicha determinación no afectará la validez de aplicabilidad de las demás disposiciones restantes.

Rescisión

Las obligaciones y responsabilidades de las partes que hayan incurrido con anterioridad a la fecha de terminación sobrevivirán a la terminación de este acuerdo a todos los efectos.

Estas Condiciones de servicio son efectivos a menos que y hasta que sea terminado por ti o nosotros. Puedes terminar estos Términos de Servicio en cualquier momento por avisarnos que ya no deseas utilizar nuestros servicios, o cuando dejes de usar nuestro sitio.

Si a nuestro juicio, fallas, o se sospecha que has fallado, en el cumplimiento de cualquier término o disposición de estas Condiciones de Servicio, también podemos terminar este acuerdo en cualquier momento sin previo aviso.

Acuerdo completo

Nuestra falla para ejercer o hacer valer cualquier derecho o disposición de estas Condiciones de Servicio no constituirá una renuncia a tal derecho o disposición.

Estas Condiciones del servicio y las políticas o reglas de operación publicadas por nosotros en este sitio o con respecto al servicio constituyen el acuerdo completo y el entendimiento entre tú y nosotros y rigen el uso del Servicio y reemplaza cualquier acuerdo, comunicaciones y propuestas anteriores o contemporáneas, ya sea oral o escrita, entre tú y nosotros (incluyendo, pero no limitado a, cualquier versión previa de los Términos de Servicio).

Cualquier ambigüedad en la interpretación de estas Condiciones del servicio no se interpretarán en contra del grupo de redacción.

Ley

Estas Condiciones del servicio y cualquier acuerdo aparte en el que te proporcionemos servicios se regirán e interpretarán en conformidad con las leyes de Chile.

Cambios en los términos de servicio

Puedes revisar la versión más actualizada de los Términos de Servicio en cualquier momento en esta página.

Nos reservamos el derecho, a nuestra sola discreción, de actualizar, modificar o reemplazar cualquier parte de estas Condiciones del servicio mediante la publicación de las actualizaciones y los cambios en nuestro sitio web. Es tu responsabilidad revisar nuestro sitio web periódicamente para verificar los cambios. Comprar, hacer uso continuo de o el acceso a nuestro sitio Web o el Servicio después de la publicación de cualquier cambio en estas Condiciones de servicio implica la aceptación de dichos cambios.

Información de contacto

Preguntas acerca de los Términos de Servicio deben ser enviadas a contacto@vetterapp.com