

Términos y condiciones de venta

Objetivos:

- 1.1. Informar a nuestros clientes en qué consisten los servicios de Soluciones.
- 1.2. Ofrecer respuestas satisfactorias a nuestros clientes, con el conocimiento adecuado que la situación requiera y dentro del alcance pactado.
- 1.3. Proporcionar canales a nuestros clientes para que levanten quejas, sugerencias o peticiones a nuestra empresa.

1. DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1. Se determinan los siguientes términos y condiciones de venta (en adelante los "Términos y Condiciones") se aplican a la oferta y venta de productos a través de la página de internet, en adelante web: www.experienciamonoi.cl (en adelante el "Sitio Web").
- 1.2. Se podrá adquirir productos a través de el Sitio en donde el cliente deberá contar con los siguientes requisitos: (a) tener al menos 18 años de edad o, si es menor de edad, estar debidamente autorizado por su tutor o representante legal; (b) contar con una tarjeta de crédito o débito válida.
- 1.3. Este contrato se establece bajo la legislación chilena, en especial por la Ley N°19.496 de Protección de los derechos de los consumidores.

2. IDENTIFICACIÓN DEL VENDEDOR

- 2.1. El vendedor es EXPERIENCIA MONOI S.A., empresa chilena rol único tributario N° 76.276.226-8. domiciliada en Avenida Fernandez Albano N° 710, Comuna de La Cisterna, Santiago.

3. PRODUCTOS

- 3.1. La información sobre los productos se encuentra disponible en el Sitio Web y se proporciona de acuerdo con la Ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.
- 3.2. Se tomarán todas las medidas razonables para garantizar que los detalles, descripciones e imágenes de los productos que aparecen en el Sitio Web sean correctas en el momento que se ingresan al sistema. Sin embargo, en la medida permitida por la ley aplicable, no garantizamos que dichos detalles, descripciones e imágenes de los productos sean precisas, fiables, completas o libres de error.>
- 3.3. Los productos que se describen en el Sitio Web, y las muestras que puedan proporcionarse al cliente, son exclusivamente para uso final personal. Los clientes no podrán vender o revender ninguno de estos productos o muestras.

4. PRECIOS

4.1. Todos los precios indicados para los productos disponibles a través de la página web incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) de acuerdo a la tasa vigente en ley y están expresadas en pesos chilenos. Los gastos de envío son adicionales al precio de los productos y se indican por separado en el formulario de pedido.

4.2. Verificamos regularmente que todos los precios que se muestran dentro del Sitio Web sean razonablemente correctos, sin embargo, no podemos garantizar la ausencia de errores. En el caso de que se detecte un error evidente en el precio de un producto, ofreceremos al cliente la oportunidad de comprar el producto al precio correcto o de cancelar el pedido.

5. REALIZACIÓN DE UN PEDIDO

5.1. Para la realización de un pedido el cliente se guiará fácilmente por una serie de instrucciones dentro del Sitio Web.

5.2. El cliente deberá hacer clic en "Añadir a la bolsa" para colocar el producto seleccionado en la cantidad deseada en la bolsa de la compra. En cualquier momento durante el proceso de compra el cliente puede revisar qué productos ha añadido a la bolsa de compra haciendo click en el carrito de compra.

5.3. El cliente deberá de seguir las instrucciones en pantalla para continuar con el proceso de pago. El cliente puede corregir en cualquier momento los errores en los datos que haya ingresado, cambiar los contenidos de la bolsa de compras, mediante la adición o eliminación de uno o más productos, o cancelar la totalidad del pedido durante el pago antes de enviar su orden. Al enviar un pedido, el cliente reconoce y declara que él / ella ha leído todas las instrucciones durante el proceso de compra y acepta plenamente todos los términos y condiciones establecidas. El cliente realiza un envío de pedido de productos a través de la página web haciendo una vez que se haya concretado el pago.

5.4. Después de que un pedido ha sido enviado, el cliente recibirá automáticamente un "gracias" que se mostrará en la página, y el cliente recibirá en breve un correo electrónico confirmando la recepción del pedido y el número de seguimiento del producto.

5.5. Si una confirmación de pedido no llega dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud del pedido, el cliente puede ponerse en contacto con nosotros vía whatsapp +569 4073 3347 para obtener asistencia o escribiendo a ayuda@experienciamonoi.cl

5.6. Si los clientes tienen alguna pregunta o inquietud al hacer un pedido o si desea información acerca de un pedido realizado con anterioridad, pueden ponerse en contacto con nosotros al whatsapp +56 9 4073 3347 o por correo electrónico a la siguiente dirección: ayuda@experienciamonoi.cl . Para un servicio

más rápido, se le invita a los clientes a tener a la mano su número de compra (5 dígitos).

6. CUPONES DE DESCUENTO

6.1. Para canjear un cupón de descuento, los clientes deben introducir su código en la casilla "ingresa cupón" durante el proceso de compra en el sitio web. Los cupones de descuento son sensibles a mayúsculas y minúsculas y deben escribirse exactamente como aparecen.

6.2. Cuando se acepta un cupón de descuento, el descuento se mostrará en el "Resumen de tu compra".

6.3. Solo se acepta un código de oferta por pedido.

7. OPCIONES DE PAGO

7.1. Los clientes solamente pueden pagar con tarjetas de crédito y/o débito , válidamente emitidas en Chile. Las siguientes formas de pago que son aceptadas:

- Visa
- MasterCard
- American Express
- Magna

7.2. Los clientes, una vez aceptada la operación, tendrán que pagarla para que sea enviado el producto.

7.3. Todos los titulares de tarjetas de crédito están sujetos a comprobaciones y autorizaciones por parte del emisor de la tarjeta de crédito. Si el emisor de la tarjeta de pago del cliente se niega o no, por cualquier razón a autorizar el pago, ya sea por adelantado o después de un pago, no nos haremos responsables por ningún retraso o falta de entrega.

8. PREGUNTAS SOBRE LAS ÓRDENES.

8.1. Los productos se envían en los días posteriores a la recepción del pedido. Para cualquier información sobre un envío el cliente puede ponerse en contacto al WhatsApp al +56 9 4073 3347 o escribiendo un correo a la siguiente dirección: ayuda@experienciamonoi.cl seguimiento de la información disponible en un máximo de 24 horas hábiles después de la orden de envío.

8.2. Se reserva el derecho, de que algunas órdenes o parte de ellas son canceladas por nuestro sistema por varias razones. Algunas de ellas son:

- Producto(s) no disponible(s).
- Imposibilidad del procesamiento del pago.
- No se puede entregar a la dirección proporcionada.
- Orden duplicada.
- Cancelación debido a una petición del cliente.

9. ENTREGA

9.1. Los productos adquiridos a través de nuestra página web, son despachados por la empresa de reparto Bluexpress, las órdenes se procesan y se entregan únicamente los días laborables (Lunes a Viernes, excepto sábados, domingos y festivos). Los pedidos realizados en sábado y domingo serán procesados el siguiente día hábil.

9.2. Bluexpress tiene como política entregar los pedidos en el plazo de 2 a 5 días hábiles, excluyendo sábados, domingos y festivos.

9.3. Al momento de concretar la compra recibirá su número de seguimiento vía email, el cual podrá revisar en www.bluexpress.cl.

9.4. Nuestro medio de entrega es solo a través de Bluexpress, ningún otro sistema de reparto.

9.5. Los gastos de envío correrán a cargo del cliente (excepto las compras mayores a \$30.000 que tienen despacho gratis) y se indican por separado en el formulario de pedido.

9.6. Los productos se entregarán dentro de los diez (5) días hábiles a partir del día siguiente al de la realización del pedido por el cliente, al menos que se notifique al cliente vía correo electrónico y/o teléfono en el mismo plazo, de que los productos solicitados no estuvieran disponibles.

10. DERECHO A RETRACTO

10.1. Estamos comprometidos a ofrecer a los clientes los mejores productos cosméticos disponibles al momento de realizar el pedido. Si el cliente siente que los productos recibidos no cumplen con sus expectativas, el cliente tiene derecho a rescindir el contrato, sin especificar ninguna razón, 10 (diez) días hábiles siguientes a la fecha de recepción de los productos, siempre y cuando el producto este completamente sellado.

10.2. La notificación de la intención del cliente de ejercer el derecho de desistimiento se puede hacer por correo electrónico a AYUDA@EXPERIENCIAMONOI.CL con detalles de la orden del cliente, incluyendo

el número compra, seguimiento y la descripción de los productos que se vayan a devolver. Dentro del embalaje, el cliente encontrará una nota de despacho con los detalles de la orden. Si los productos que figuran en la nota de envío no coinciden con los que figuran en su entrega, el cliente deberá notificarnos de inmediato al correo ayuda@experienciamonoi.cl o al whatsapp +56 9 4073 3347 .

10.3. Si el cliente devuelve productos por razones distintas por defecto en los productos, o entrega incompleta o incorrecta, el cliente tendrá que organizar y pagar por la devolución de los productos.

10.4. Al ejercer el derecho de desistimiento, nos comprometemos a reembolsar al cliente el precio completo de los productos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes de la fecha de recepción de la denuncia, siempre que sean enviados de nuevo sin uso y sin daños.

10.5. Se recomienda que el paquete sea enviado por un servicio de correo certificado (que requiere una firma al recibir). No somos responsables de los productos devueltos perdidos en tránsito.

10.6. Las disposiciones anteriores únicamente aplican a las compras realizadas en nuestra página web. Los productos comprados en una tienda estarán sujetos a la política de devolución de cada tienda. Las devoluciones para las compras realizadas en nuestra página web no serán aceptadas por ningún motivo para su devolución o cambio en alguno de nuestros puntos de ventas.

11. GARANTÍAS LEGALES

11.1. En caso que el producto no cuente con las características técnicas informadas, si estuviera dañado o incompleto, podrá ser cambiado de inmediato. Puede solicitar más información del procedimiento de entrega vía email a AYUDA@EXPERIENCIAMONOI.CL o AL WhasApp +56 9 4073 3347.

11.2. Se considerará como falla o defecto:

1. Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones.
2. Si 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.
3. Productos que 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.

4. Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
5. Si la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

12. CONTACTOS

12.1. Para cualquier información y apoyo sobre los productos y métodos de compra a través del Sitio Web, así como cualquier consulta o comentario, el cliente puede ponerse en contacto con nosotros a través del siguiente correo electrónico: AYUDA@EXPERIENCIAMONOI.CL