

1 POLITICA DE VENTAS, GARANTÍA Y DEVOLUCIONES DE PRODUCTOS TELINJECT CHILE

2 Telinject Chile SPA, es una empresa chilena bajo el RUT :76.950.036-7 con domicilio Comercial en la
3 Ciudad de Santiago, que posee un acuerdo comercial exclusivo con la empresa Telinject Alemania
4 para la distribución de sus productos en Chile y Argentina desde el año 2013.

5 Telinject Chile vende equipos veterinarios especializados para captura de fauna silvestre y domestica
6 bajo la modalidad principal de venta por internet, ya que aunque tiene una sucursal física en la Comuna
7 de Providencia, realiza todas las ventas y servicios de preferencia por la vía digital a través del portal
8 de ventas: www.telinject.cl, así mismo, cuenta con un sistema digital de cotizaciones numerado, con el
9 cual se realiza el seguimiento de las ventas. La cotización digital de Telinject Chile es el documento
10 principal de respaldo para todo el proceso de compra y las ventas por internet ya que en él se realiza
11 el acuerdo de compra del producto consignado de la siguiente manera:

12 El cliente elige el producto que requiere en la página web www.telinject.cl , o por otra vía y solicita una
13 cotización al correo ventas@telinject.cl, el cual es respondido con una cotización en formato PDF.
14 numerada que tiene una vigencia irrevocable de 10 días, en esta cotización se incluyen los productos
15 con su código de inventario, precio unitario, precio total, impuestos y despacho. El cual por defecto no
16 se encuentra incluido a menos que se especifique, cabe señalar que, aunque Telinject hace todos los
17 esfuerzos a su alcance para mantener un stock de productos en Chile, el sistema principal de venta es
18 la importación bajo pedido, esto debido a que los productos especializados que Telinject Chile
19 comercializa, no son de alta demanda ni rotación, por lo que es probable que estos no se encuentren
20 en Stock al momento de su compra. Telinject Chile opera este sistema de importacion de productos a
21 pedido desde Alemania el cual aplica por defecto y de manera corriente a todas las ventas en Chile y
22 por el cual garantiza el precio expuesto en su página web, catálogos y cotizaciones. Para ello solicita
23 el pago por adelantado de las ventas de manera completa o parcial a discreción, según la reputación
24 comercial del cliente, no obstante, las importaciones se realizan con fechas fijas o en algunos casos
25 cuando se completa un monto establecido de dinero que justifica una importación de bajo costo por
26 volumen que beneficia al cliente en primer lugar. Es por eso que se incluye en todas las cotizaciones
27 un máximo de 90 días para el proceso de entrega del producto que no se encuentra en stock ya que
28 este periodo se considera un tiempo razonable para concentrar una cantidad de pedido que permita
29 mantener el bajo precio expuesto en la página WEB y catálogos. Este precio es de carácter optativo,
30 ya que si el cliente lo desea puede solicitar a Telinject Chile una cotización de importación solo por su
31 compra (sin esperar por el pedido bimensual u otras compras) por la vía más rápida posible. Las
32 licitaciones públicas o contratos de suministros con servicios públicos se regirán por sus propios
33 términos en todo lo que difiera a esta política, quedando en vigencia todo lo que no se haya modificado
34 expresamente.

35 Para la ejecución de este sistema de compras en el extranjero, Telinject Chile asegura al comprador
36 un precio final por los productos vendidos, independiente del precio o cambios de la divisa en el
37 extranjero u otro cambio en las condiciones durante la importación, asumiendo Telinject Chile todos
38 los seguros y riesgos de la transacción, no obstante para ello, al acreditarse que el comprador ha
39 pagado el monto estipulado en la cotización, empezaran a correr los 90 días de entrega de los
40 productos que no se encuentren en stock. Cabe señalar que para el correcto funcionamiento de este
41 proceso Telinject Chile, realiza la compra de divisas (euros) al mejor valor semanal de mercado y luego
42 los deposita en la cuenta bancaria internacional de Telinject Alemania, a través de un proceso bancario
43 internacional conocido como operación Comex, que en general tiene un tiempo de proceso de 48 hrs.
44 por parte del banco. Luego de lo cual la empresa en Alemania envía una confirmación y se realiza el
45 empaquetado y envío de los productos. Es por esta razón que por ejemplo las devoluciones de dinero
46 o importes pagados por una compra no son de carácter inmediato y tienen un tiempo variable para ser
47 depositadas al comprador, ya que se debe realizar el proceso inverso de compra de divisas.

48 El documento cotización se considerará parte integrante de licitaciones, contratos y compras, y su
49 aceptación por parte del cliente implica también la aceptación de los términos incluidos en ella
50 destacados como **IMPORTANTE**, en el área inferior central de la cotización, donde se lee lo siguiente:

51

52

IMPORTANTE:

53

54

55

56

57

58

59

60

61

- a. *Todos los equipos que contengan Co2 o Aire a alta presión deben ser despachados por vía terrestre según la normativa IATA Nacional.*
- b. *La entrega es de 90 días para productos de importación, desde la aprobación de orden de compra, depósito o transferencia bancaria.*
- c. *Las transacciones, compras directas o licitaciones Públicas pueden estar sujetas a Factoring.*
- d. *El despacho no está incluido a menos que se indique.*
- e. *La aceptación de esta orden de compra acepta también la Política de ventas, garantía y devoluciones de productos Telinject Chile que puede ser descargada de la página web www.telinject.cl*

62

63

64

Así mismo para efectos de pago de servicios o productos la única vía aceptada por Telinject Chile SPA es el depósito en la cuenta vista de la empresa en el Banco del estado de Chile, con los datos expuestos a continuación:

65

66

67

68

69

70

71

72

BANCO:	BANCO ESTADO
TIPO CUENTA:	VISTA
TITULAR:	TELINJECT CHILE SPA
N.º CUENTA:	336-7-042337-4
RUT:	76.950.036-7
MAIL:	ventas@telinject.cl

73

74

Cualquier otro tipo de pago, en efectivo, emisión de cheque, Vale vista o transferencia bancaria a una cuenta diferente de esta, deberá ser expresamente autorizada por el representante legal de Telinject

75 Chile y consignada en la cotización respectiva antes de realizarse el pago. En caso de no respetarse
76 esta cláusula, Telinject Chile se reserva el derecho de cobrar al cliente los costos de los tramites
77 bancarios, notariales y en su caso, tiempo de personal de apoyo o juniors cuando el pago no se realice
78 de la manera señalada.

79 En el caso de transacciones electrónicas para pago con tarjeta de crédito tanto nacionales como
80 internacionales, en un solo pago o en cuotas, Telinject Chile SPA generara un cupón de pago digital
81 mediante el servicio PayPal o Multicaja S.A. traspasando al cliente el cobro que impone el operador,
82 el cual será informado al cliente oportunamente.

83 La aceptación de la cotización por parte del comprador, como se dijo, implica el inicio de la transacción
84 comercial o acuerdo con, exclusivamente la empresa Telinject Chile SPA 76.950.036-7 (el vendedor).
85 por lo que tanto el comprador como el vendedor declaran que se entenderán entre las partes, para
86 todo lo relacionado con la venta, pagos, garantías, devoluciones, servicios adicionales y
87 desavenencias comerciales actuales o futuras, dejando expresamente fuera de estas a la empresa
88 Telinject Alemania.¹

89 El no cumplimiento de estas partes del acuerdo por parte del comprador podrá dar inicio a la anulación
90 de la compra, reservándose Telinject Chile el derecho a deducir los gastos en que haya incurrido a la
91 fecha.

92 Por su parte Telinject SPA garantiza que todos los productos que ofrece a la venta han sido
93 diseñados especialmente para el trabajo en condiciones de campo y que al momento de la venta están
94 libres de defectos en lo que respecta a material de construcción y mano de obra, que puedan dar lugar
95 a la falla del Producto durante su uso normal, de conformidad con los siguientes términos y
96 condiciones:

97 1. Garantía para dardos y accesorios por cuatro años por defectos atribuibles al fabricante a partir de
98 la fecha de venta del Producto al comprador original ("Consumidor") que lo adquiere en Chile, esta
99 Garantía no puede cederse ni transferirse a ningún comprador o usuario posterior, a excepción de los
100 propulsores de dardos Telinject que gozan de garantía transferible de por vida.

101 2. Durante el período de garantía, Telinject Chile reparará, o reemplazará, a exclusiva discreción de la
102 decisión de los técnicos de la empresa, aquellas piezas defectuosas o que no funcionen
103 adecuadamente para el uso para el que fueron diseñadas, por piezas nuevas o reacondicionadas, en
104 caso de ser necesario por el mal funcionamiento o falla del producto durante su uso normal.

105 3. La presente garantía no cubre defectos estéticos, cosméticos, decorativos ni elementos
106 estructurales no relevantes en la función principal del producto, incluyendo sujetadores, gomas de
107 recubrimiento y piezas no operativas, desprendimientos de pintura o barniz en culatas por uso normal.

108 4. En el caso especial de que un producto "nuevo" o recién adquirido fallase, se encontrase defectuoso
109 o dañado, según la normativa chilena, el comprador tendrá derecho a solicitar a Telinject Chile una
110 elección entre: la devolución del Dinero pagado, la reparación del artículo sin costo o el cambio del
111 producto, que de no encontrarse en stock podrá ser reemplazado por otro similar.

112 5. El cambio de este producto se hará preferentemente y de común acuerdo con el cliente por productos
113 en stock. Si fuese necesario reimportar el producto este trámite se realizará de inmediato sin estar
114 afecto a los pedidos mensuales corrientes de Telinject SPA a Europa.

115 6. El consumidor no tendrá cobertura ni beneficio alguno en virtud de la presente garantía en el caso
116 de aplicarse alguna de las siguientes condiciones:

117 a) El Producto ha sido sometido a abuso físico, en especial su uso para labores diferentes del objeto
118 de la construcción del producto.

119 b) El Producto ha sido sometido a uso anormal o a condiciones anormales como, sobrepresión por
120 excesivo llenado de válvulas o dardos con aire, llenado de recamaras o dardos con gases como
121 propano o metano u otros distintos del Co2 o aire para propulsores o solo aire para las recamaras de
122 los dardos, almacenamiento inadecuado, modificaciones y/o alteraciones, reparación no autorizada,
123 mal uso, negligencia, daño en el transporte u otros actos no atribuibles a Telinject Chile o a la
124 fabricación del producto.

125 c) El producto ha sido dañado por causas externas tales como colisión con un objeto, caídas, fuego,
126 congelamiento, suciedad, abrasivos, oxido debido a mala lubricación o como resultado de su
127 exposición a condiciones climáticas adversas sin protección, temperaturas elevadas en vehículos,
128 inmersión -en especial en agua salada- o uso de químicos no autorizados para su limpieza o
129 lubricación.

130 d) En el caso de que corresponda realizar una reparación cubierta por la garantía, el Consumidor debe
131 devolver el Producto a la casa matriz de Telinject Chile en la Ciudad de Santiago para su reparación o
132 reemplazo, o contactar a la empresa por vía telefónica o E- mail a fin de recibir instrucciones sobre
133 cómo devolver el Producto.

134 e) El Consumidor se hará cargo de los gastos de devolución del Producto a Telinject Chile y presentará
135 una copia del recibo detallado que indica la fecha de compra o número de cotización o factura de
136 adquisición del equipo.

137 f) Telinject Chile reparará el Producto en un máximo de cuarenta (40) días posteriores a su recepción
138 o le reemplazará (por el mismo modelo o uno similar dependiendo de las existencias) en el plazo de
139 60 días hábiles posteriores a su recepción.

140 g) En ningún caso la responsabilidad de Telinject Chile en virtud de la presente garantía limitada
141 superará el valor efectivo real del Producto en el momento en que el Consumidor lo devuelve para su
142 reparación, determinado por el precio que el Consumidor abonó por el Producto menos una suma
143 razonable por concepto de uso.

144 h) En el caso especial de que el consumidor solicite al Telinject Chile el uso de un Courier, (Chilexpress,
145 Starken, u otro) para el despacho, Telinject Chile incluirá a su discreción en el valor del despacho la
146 declaración del valor pagado para tomar una caución o seguro de transporte para asegurar la
147 responsabilidad del Courier en el reembolso o restitución en caso de pérdidas. Quedando de antemano
148 establecido entre el comprador (consumidor) y el vendedor (Telinject Chile) que la responsabilidad
149 sobre la pérdida o daño durante el transporte deberá ser resuelta con el Courier.

150 i) TELINJECT CHILE SPA no autoriza a ningún vendedor, revendedor, centro de servicio ni a ninguna
151 otra persona física o jurídica a asumir en su nombre ninguna otra obligación ni responsabilidad que
152 exceda la expresamente establecida en la presente garantía. Esta constituye la totalidad de la garantía
153 entre TELINJECT CHILE SPA y el Consumidor, y reemplaza a todos los acuerdos y entendimientos
154 anteriores y contemporáneos, verbales o escritos, relacionados con el Producto, y ninguna declaración,
155 promesa ni condición incluida en la presente modificará dichos términos y condiciones.

156 j) Debido a que Telinject Chile ofrece un curso de operador certificado para cada sistema de propulsión
157 y sus accesorios además de brindar servicio técnico local y asesoría gratuita, la presente garantía
158 distribuye el riesgo de falla del Producto entre el Consumidor y TELINJECT CHILE. Dicha distribución
159 está reconocida por el Consumidor y se refleja en el precio de la compra.

160

161

162 Santiago de Chile enero de 2020.