

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PDPAOLA Chile · www.pdpaola.com

PRIMERO: Condiciones Generales.

Te damos la bienvenida a la Plataforma Web www.pdpaola.com, en adelante “PDPAOLA”. Al registrarse y utilizar la página web de PDPAOLA, la persona natural, en adelante “Usuario”, acepta las condiciones que se establecen a continuación y manifiesta su total conformidad con ellas. Por eso solicitamos leer con detención los términos y condiciones que rigen el uso de nuestra Plataforma Web, junto con los alcances de los servicios que se proveen por medio de ella.

El presente instrumento regula el uso de la Plataforma Web de PDPAOLA, sitio web de propiedad de la sociedad PDP CHILE SpA, RUT 77.976.867-8, con domicilio en Lira 1003, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, representada para este efecto por don Moshe Apt Druck, RUT 10.792.478-7.

SEGUNDO: Definiciones.

Para los propósitos del presente instrumento, los siguientes términos tendrán el significado que se establece en esta cláusula:

- a) **Usuario:** persona natural que utiliza la Plataforma Web de PDPAOLA, ya sea mediante el proceso de registro en ella o utilizando cualquier otro producto ofrecido en dicha Plataforma.
- b) **Titular de los datos:** sujeto que registra sus datos en la Plataforma Web de PDPAOLA.
- c) **Plataforma Web de PDPAOLA:** sitio web con la dirección www.pdpaola.com.

TERCERO: Antecedentes Previos.

PDPAOLA es una tienda online dedicada a la venta de joyas. PDPAOLA almacena información básica de contacto del Usuario. Toda la información entregada por el Usuario es almacenada por PDPAOLA bajo estrictas medidas de seguridad. PDPAOLA no permite el acceso de terceros no autorizados a sus servidores.

CUARTO: Condiciones de Uso de la Plataforma Web.

El Usuario de la Plataforma Web de PDPAOLA se compromete a hacer uso de ella con fines exclusivamente personales. La Plataforma Web de PDPAOLA tiene por fin poner joyas a disposición de sus Usuarios.

El Usuario no podrá hacer uso de la Plataforma Web con fines ilícitos, que lesionen derechos e intereses de PDPAOLA o de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de esta Plataforma Web, los equipos informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de PDPAOLA.

Se considerarán especialmente conductas contrarias a las presentes políticas de uso de la Plataforma Web www.pdpaola.com, sin que esta lista sea exhaustiva o taxativa:

- la extracción automática de información de la Plataforma Web;
- la copia de la información alojada en la Plataforma Web para usos no establecidos en el presente instrumento;
- la reventa a terceros de la información obtenida desde la Plataforma Web.

La infracción de las condiciones de uso de la Plataforma Web de PDPAOLA por parte de un Usuario implicará la cancelación de su cuenta y la eliminación de toda la información relacionada con dicho Usuario. PDPAOLA hace expresa reserva de las acciones legales que estime pertinentes en caso de infracción al presente contrato o a la ley.

QUINTO: Propiedad Intelectual.

La Plataforma Web contiene material registrado, marcas, logos y otra información de propiedad de PDPAOLA, incluyendo, sin que esta lista sea exhaustiva, información, texto, software, diseños, dibujos, fotos y gráficas (en adelante, el “Contenido”). Tanto el Contenido de la Plataforma Web como la organización, disposición, arreglo y diseño de los elementos presentes en ella y en cada una de sus páginas son propiedad de PDPAOLA, o son materiales respecto de los cuales PDPAOLA tiene suficientes derechos, y están protegidos por derechos de propiedad intelectual e industrial.

El Usuario reconoce que no adquiere ningún derecho sobre los Contenidos. La información descargada de la Plataforma Web puede ser utilizada por el Usuario según lo descrito en estas Condiciones de Uso, pero es de propiedad exclusiva de PDPAOLA. La marca “PDPAOLA” es una marca registrada y vigente.

SEXTO: Registro en la Plataforma Web de PDPAOLA.

Para realizar el registro del Usuario y procesar sus compras, PDPAOLA requerirá los siguientes datos personales:

1. Nombre completo.
2. Dirección de correo electrónico.
3. Número de teléfono.
4. Dirección de despacho.
5. RUT, cuando sea necesario para la emisión de boleta o factura.

El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de acceso.

SÉPTIMO: Medios de Pago y Condiciones de Venta.

Para adquirir los productos ofrecidos en la Plataforma Web de PDPAOLA, todo Usuario deberá aportar un medio de pago válido de los permitidos en dicha Plataforma. Los medios de pago disponibles son Flow, Mercado Pago y Ventipay, con las alternativas de pago que cada una de estas plataformas tenga habilitadas. Las compras con tarjeta de crédito están sujetas al contrato entre el cliente y el banco emisor.

La transacción quedará sujeta a la verificación de la empresa emisora de la tarjeta bancaria o del medio de pago elegido por el Usuario. Una transacción no se considerará completa mientras PDPAOLA no reciba la autorización de la institución financiera respectiva. Si PDPAOLA no recibe dicha confirmación, la compra se anulará.

OCTAVO: Despachos y Condiciones de Entrega.

Una vez completada la transacción de pago, procederemos a procesar la orden de compra. PDPAOLA hará los mayores esfuerzos para cumplir con todas las órdenes de compra recibidas. Sin embargo, pueden existir casos en que el stock ya no esté disponible o en que no sea posible despachar al destino solicitado, y PDPAOLA se vea en la obligación de cancelar la orden de compra. En esos casos, PDPAOLA se compromete a devolver el dinero pagado por el cliente.

Para las órdenes de compra aceptadas exitosamente, PDPAOLA despachará la compra y la entregará en la dirección solicitada dentro de un plazo de 6 días hábiles. Se entiende por días hábiles los días de lunes a viernes, excluidos los feriados o festivos.

El pedido no podrá ser modificado ni cancelado a solicitud del cliente. Si el cliente comete un error de modelo o talla al hacer la compra, debe esperar a recibir el pedido y luego puede realizar el cambio o la devolución.

Al momento de la entrega, es responsabilidad del cliente revisar que el producto venga en óptimas condiciones y sin adulteraciones. Será responsabilidad del Usuario que los datos de la dirección de despacho proporcionados en la Plataforma Web de PDPAOLA sean correctos, y que al momento de la entrega haya una persona mayor de edad presente en el domicilio indicado para recibirla.

Los productos marcados con “Despacho Express” son aquellos que nos comprometemos a despachar un día hábil después de la compra. Este servicio aplica solo para el Gran Santiago. Se excluyen las siguientes comunas de la Región Metropolitana: Alhué, Buin, Calera de Tango, Colina, Curacaví, El Monte, Isla de Maipo, Lampa, María Pinto, Melipilla, Padre Hurtado, Paine, Peñaflor, Pirque, San José de Maipo, San Pedro de Melipilla, Talagante y Til Til. El Despacho Express tiene un costo adicional al despacho normal y se habilitará solo si todos los productos del carrito tienen el ícono de “Despacho Express”; de lo contrario, la opción no aparecerá.

PDP CHILE SpA no se hará responsable por extravíos de pedidos producto de errores en el ingreso de la dirección al hacer la compra, ni por modificaciones de ella posteriores a la compra.

Si por caso fortuito o fuerza mayor PDPAOLA no puede despachar determinados productos, procederá al reembolso del dinero según lo indicado en la cláusula Novena, letra C (Reembolsos).

NOVENO: Política de Cambios y Devoluciones.

Para PDPAOLA es muy importante que el Usuario se sienta satisfecho con su compra. Por eso, todas las compras realizadas en www.pdpaola.com estarán sujetas a la siguiente Política de Cambios y Devoluciones.

Los cambios, devoluciones y solicitudes de garantía de compras realizadas en www.pdpaola.com se gestionan exclusivamente a través de los canales online indicados en esta cláusula. **El corner de PDPAOLA ubicado en Falabella no recibe cambios, devoluciones ni solicitudes de garantía de compras realizadas en el sitio web.**

A. Cambios

Si compras un producto y por algún motivo quieres cambiarlo, puedes hacerlo en el link <https://pdpaola.reversso.cl/>. El plazo para realizar un cambio es de 90 días desde la fecha de emisión de la boleta o factura.

Los productos deben estar sin uso, sin daños, con sus etiquetas y con su embalaje original. Debes presentar la boleta, factura o ticket de cambio. Si perdiste el documento de compra, puedes solicitarlo a sac@cl.pdpaola.com o por WhatsApp al +56 9 3595 5843.

El cambio será sin costo solo si se hace por el mismo producto en una talla distinta. Si quieres cambiarlo por otro producto, o por el mismo producto en un color distinto, deberás pagar la diferencia de precio, si la hay. Si quieres cambiarlo por un producto de menor valor, no se devolverá el dinero de la diferencia de precio; deberás elegir productos adicionales hasta no quedar con saldo a favor.

B. Devoluciones

Si el producto no cumplió con tus expectativas, puedes solicitar la devolución del dinero dentro de un plazo de 30 días desde la fecha de recepción del pedido. Para devolver tu producto, ingresa al link <https://pdpaola.reversso.cl/> y completa los pasos.

Todas las devoluciones pasan por un proceso de Control de Calidad en el que se verifica el estado del producto. Una vez revisado, te enviaremos un correo confirmando la aprobación o el rechazo de tu solicitud. Si un producto no califica para devolución, se devolverá al remitente.

Recuerda que el producto debe venir con su empaque original y no puede presentar daños ni rastros de haber sido utilizado.

C. Reembolsos

Una vez aprobada la devolución, PDPAOLA reembolsará el dinero pagado por el producto al mismo medio de pago utilizado en la compra (Flow, Mercado Pago o Ventipay). El tiempo en que el reembolso se vea reflejado dependerá de la plataforma de pago y de la institución financiera correspondiente.

Si existe algún inconveniente para realizar el reembolso al medio de pago original, PDPAOLA lo realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta que nos indiques, en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción del producto en nuestro centro de distribución.

D. Garantía Legal

Si el producto que compraste no cumple con las características técnicas ofrecidas, está dañado o incompleto, puedes cambiarlo o devolverlo dentro de los 6 meses siguientes a la fecha de recepción del pedido.

Para hacer la solicitud, ingresa a <https://pdpaola.reverso.cl/>, escribe a sac@cl.pdpaola.com o contáctanos por WhatsApp al +56 9 3595 5843, indicando tu número de pedido o el RUT registrado en la compra y una descripción de la falla.

Tu producto será enviado a análisis técnico, donde se evaluará la deficiencia para descartar que se deba a mal uso. Te comunicaremos la respuesta por correo electrónico en un plazo de 10 días hábiles desde la recepción del producto.

Si la falla se debe a una deficiencia del producto, podrás:

- cambiarlo por otro producto disponible en www.pdpaola.com, o
- solicitar la devolución del monto pagado según lo indicado en la boleta o factura de compra.

En caso de devolución de dinero, se emitirá una Nota de Crédito y el monto se reembolsará al mismo medio de pago utilizado en la compra. Si existe algún inconveniente para hacerlo, el reembolso se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta que nos indiques, en un plazo no mayor a 7 días hábiles desde la aceptación de la garantía.

E. Joyas con Gemas Naturales

Las joyas PDPAOLA elaboradas con gemas naturales requieren un cuidado especial. Por ser piedras naturales, son materiales delicados que pueden fracturarse, astillarse o desprenderse si reciben golpes, presión, caídas o impactos.

Una gema natural fracturada, astillada o dañada por golpe no es una falla de fabricación y no está cubierta por la garantía, porque se trata de un daño producido por el uso. Por lo tanto, estos casos no tienen cambio ni devolución.

Cada gema natural es única. Las variaciones de color, tono, inclusiones o textura son propias de su origen natural y no constituyen un defecto.

Para cuidar tu joya, te recomendamos quitártela antes de hacer deporte, actividades manuales o tareas domésticas, y guardarla por separado para evitar roces con otras piezas.

DÉCIMO: Descuentos.

Los descuentos disponibles en la Plataforma Web de PDPAOLA aplican solo para compras realizadas exitosamente en dicha Plataforma Web. Todos los descuentos rigen por tiempo limitado y no aplican en el corner de PDPAOLA en Falabella ni en otros canales de venta.

DÉCIMO PRIMERO: Uso de la Información del Usuario.

Con el consentimiento del Usuario, entregado en el presente instrumento, PDPAOLA almacena y trata su información con el fin de optimizar los procesos de uso de la Plataforma Web y ampliar los productos o servicios que ofrece a los Usuarios.

PDPAOLA se comunicará con los Usuarios por correo electrónico. Si el Usuario recibe el newsletter de PDPAOLA y no desea seguir recibiendo estas comunicaciones, solo debe darse de baja en el enlace dispuesto en la parte inferior de los correos.

DÉCIMO SEGUNDO: Procedimiento de Modificación, Eliminación o Cancelación de Datos Almacenados.

A requerimiento del Usuario titular de la información, PDPAOLA eliminará los datos caducos y aquellos cuya exactitud no pueda establecerse o cuya vigencia sea dudosa.

Para iniciar el procedimiento de modificación o eliminación de datos, el Usuario deberá enviar un correo electrónico a sac@cl.pdpaola.com solicitándolo y explicando la razón de la solicitud. Si se trata de una modificación, el Usuario deberá adjuntar la información que acredite la inexactitud de los datos contenidos en la Plataforma Web de PDPAOLA.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá eliminar en cualquier momento su cuenta y los datos que contenga desde la Plataforma Web de PDPAOLA. Si el Usuario envía dicha solicitud, PDPAOLA se obliga a eliminar todos los registros en un plazo de 3 días.

DÉCIMO TERCERO: Obligación de Secreto.

Sin perjuicio de las excepciones señaladas en el presente contrato, los trabajadores, representantes, ejecutivos y asociados vinculados a PDPAOLA que tengan acceso a la información entregada por el Usuario estarán obligados a guardar reserva y a no divulgarla.

PDPAOLA declara que ha hecho y hará sus mejores esfuerzos para evitar la divulgación no autorizada de cualquier información relativa a sus Usuarios.

DÉCIMO CUARTO: Obligaciones del Usuario.

El Usuario será responsable de la veracidad de los datos entregados a PDPAOLA, así como de su actualización o modificación.

El Usuario será responsable, asimismo, de informar a PDPAOLA, en el menor tiempo posible, de cualquier uso de la información almacenada por PDPAOLA fuera del ámbito del presente contrato del que tenga conocimiento.

DÉCIMO QUINTO: Servicio al Usuario.

PDPAOLA pone a disposición de sus Usuarios un servicio de ayuda para responder sus dudas sobre las Políticas de Uso de la Plataforma Web y solucionar cualquier problema con la venta de los productos ofrecidos por PDPAOLA.

Los consumidores pueden usar este servicio enviando un correo electrónico a sac@cl.pdpaola.com o escribiendo por WhatsApp al +56 9 3595 5843.

DÉCIMO SEXTO: Política de Seguridad.

PDPAOLA entiende que la privacidad del Usuario es importante, por lo que la Plataforma Web cuenta con altos estándares de seguridad. Todos los datos que el Usuario proporciona se transmiten encriptados, con medidas de protección destinadas a evitar cualquier alteración, pérdida o acceso no autorizado.

PDPAOLA no vende ni cede los datos personales de los Usuarios a terceros, salvo a los proveedores necesarios para procesar pagos y despachos, y en lo indicado en la cláusula Décimo Octava sobre cookies.

DÉCIMO SÉPTIMO: Consideraciones para Fechas Especiales como CyberDay y CyberMonday.

Los periodos de alta demanda online, como CyberDay y CyberMonday, tienen las siguientes particularidades, que el Usuario declara conocer y aceptar al aceptar estos términos y condiciones:

- La tienda online puede variar el tiempo de entrega de los pedidos, plazo que será informado debidamente durante los eventos. Los plazos señalados se refieren siempre a días hábiles según el calendario oficial chileno.
- El catálogo presentado al cliente es el referencial al inicio del evento y corresponde al stock inicial declarado en el sitio. El alto número de transacciones puede generar discrepancias de stock. En algunos casos, un producto puede aparecer habilitado para la venta pero no permitir agregarlo al carro; el Usuario verá en pantalla un mensaje indicando la falta de disponibilidad y el producto no se agregará al carro ni permitirá el pago. Este comportamiento es normal y no constituye una falla.
- Todas las compras estarán sujetas a revisión de stock y a validaciones posteriores al pago. El cliente será contactado en caso de cancelaciones u otras situaciones relacionadas con su pedido, dentro del plazo comprometido para la entrega.
- Durante el evento, la plataforma podría presentar intermitencia o lentitud debido a la alta demanda.
- Los cupones de descuento no podrán utilizarse mientras dure el evento.

DÉCIMO OCTAVO: Uso de Cookies.

Una “cookie” es un archivo que se almacena en el navegador del Usuario cuando accede a algunos sitios web. PDPAOLA usa cookies para conocer mejor el uso del sitio y proponer información según las preferencias del Usuario.

Una cookie recopila información sobre hábitos de navegación y no accede a los datos personales del Usuario. PDPAOLA puede compartir los datos de navegación con sus socios comerciales para ofrecer mejores servicios.

Las cookies son “de sesión” cuando se eliminan una vez que el Usuario cierra el navegador, y “persistentes” cuando permanecen en su equipo durante un periodo definido por el responsable de la cookie. Pueden ser propias, cuando se gestionan en el mismo sitio, o de terceros, cuando son enviadas al equipo del Usuario desde un sitio web diferente.

El sitio almacena cookies propias y de terceros con el objetivo de adaptar los contenidos a los intereses del Usuario y facilitar su acceso.

PDPAOLA utiliza cookies de terceros con fines estadísticos y publicitarios, mediante servicios como Google Analytics, Google Ads y Meta.

El Usuario puede revocar en cualquier momento su consentimiento para el uso de cookies desactivándolas en las opciones de privacidad o seguridad de su navegador.

CONTACTO

Correo electrónico: sac@cl.pdpaola.com

WhatsApp: +56 9 3595 5843