

## TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA COMPRAS REALIZADAS EN WWW.MOULIE.CL

Las transacciones que se efectúen a través del sitio de Moulie (<https://tienda.mouliechocolates.cl/>, <https://www.mouliechocolates.cl/> y <https://www.moulie.cl/>) son administradas por la plataforma Justo en coordinación con Moulie y despachadas por la empresa Justo o CargoEx según su ubicación geográfica. Estas están sujetas a los siguientes términos y condiciones, así como a la legislación chilena vigente, en particular a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

- I. Para comprar en Moulie el cliente debe ingresar una dirección de correo válida y luego ingresar el código de verificación que recibirá en el mismo correo. **El registro del cliente en el sitio implica el conocimiento y aceptación de los términos y condiciones de ventas.**
- II. La administración del código de verificación es de absoluta responsabilidad del cliente, dado que este acceso permite la realización de compras dentro del sitio web de Moulie. Su entrega y/o uso por terceras personas no implica responsabilidad alguna para Moulie.
- III. El usuario inscrito puede disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de sus datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la ley 19.628. **De acuerdo a la legislación vigente el usuario queda informado de que al registrarse consiente expresamente la incorporación de sus datos personales a una base de datos automatizada propiedad de que Moulie**, la cual podrá ser cedida o comunicada a empresas relacionadas, con el fin de mejorar la información y comercialización de los productos y servicios distribuidos o prestados, y será permanentemente auditada para acceder a estadísticas de tráfico, comportamiento de uso y visitas de los usuarios registrados y no registrados. La finalidad de esta base de datos es informar al usuario registrado sobre futuras acciones promocionales y publicitarias, mediante cualquier medio físico, electrónico o digital, incluyendo llamadas telefónicas, y el envío de correos electrónicos y de mensajes a través de cualquier sistema de comunicaciones.
- IV. El sitio web solo permite medios de pago electrónicos, como Mach o Webpay.
- V. Todas las transacciones serán verificadas por la pasarela de pagos, Kushki. Está generará un cobro automático de \$50 en la cuenta del cliente la primera vez que se registre. Este cobro se revertirá dentro de un día. Una vez corroborada la cuenta, los datos del cliente quedarán registrados en la plataforma Justo para futuras compras en Moulie u otro comercio asociado a la misma plataforma.
- VI. Los cobros realizados en la cuenta del cliente que no estén asociados a una orden de compra en Moulie son de exclusiva responsabilidad de la entidad bancaria correspondiente y Transbank, siendo ellos quienes deberán revertir los cargos correspondientes.
- VII. La Moulie se reserva el derecho a modificar cualquier información contenida en este sitio.
- VIII. En caso de que el precio de un producto, por un error involuntario de Moulie, se encuentre publicado a un valor muy inferior a su costo (por ejemplo menor al 10% de su precio regular), la empresa se reserva el derecho de dejar sin efecto la transacción.

- IX. La transacciones realizadas en el sitio web están habilitadas solamente para compra con boleta, no es posible emitir facturas. Para compras con factura, se puede coordinar a través de [contacto@moulie.cl](mailto:contacto@moulie.cl)

## COMPRAS Y DESPACHO

- I. Para verificar que la transacción se haya registrado correctamente, el cliente debe hacer click en el botón “ir al detalle de la compra” al finalizar el proceso de pago
- II. Una vez que la tienda de origen acepta el pedido, la compra y el cobro se hace efectivo y no será posible hacer modificaciones al mismo.
- III. Luego de la validación de datos y confirmación de stock, se realizará el despacho a la dirección definida por el cliente. Es responsabilidad del cliente entregar su dirección de manera correcta y encontrarse al momento de la entrega de su compra.
- IV. Será de exclusiva responsabilidad del cliente especificar si necesita que los diferentes productos de su pedido se envíen en empaques separados
- V. Dada la situación actual producto del Covid-19, para cumplir con las normas sanitarias y resguardar la salud de nuestros colaboradores, las entregas en edificios se dejarán en conserjería, informando al cliente al momento de la entrega.
- VI. Si no hubiera stock de algún producto para completar el pedido, se contactará al cliente para ofrecer un reemplazo respetando el valor original o anular el pedido en caso de que el cliente lo prefiera. En el último caso se procederá a hacer la reversa del valor pagado.
- VII. Si por cualquier motivo de responsabilidad del cliente, el pedido no es entregado, Moulie **no hará el reembolso del valor del despacho**, puesto que el servicio ya fue efectuado. Esto se refiere a los casos donde que el despachador o shopper informe que no había nadie en casa, la dirección estaba incompleta, errónea o es inexistente.
- VIII. Si la compra es devuelta a la sucursal de Moulie, el cliente tendrá 3 opciones:
  - Podrá anular el pedido, devolviéndosele sólo el monto pagado en producto y no el costo de despacho (pues el servicio ya fue efectuado)
  - Retiro en tienda, para lo que contará con un plazo de 5 días a partir de la fecha de devolución.
    - o Pedidos con despacho en Santiago: el retiro podrá hacerse exclusivamente en la casa matriz de Moulie, Luis Pasteur 6.600, local 106, Vitacura indicando el número de pedido y datos de quién realiza el retiro.
    - o Pedidos con despacho en el sector Viña-Valparaíso: el retiro podrá hacerse en nuestra tienda de Mall Marina, Libertad 1348, Local 162.
- IX. Para garantizar la seguridad de nuestros productos y para cumplir con las normas sanitarias, el cliente al momento de recibir el pedido deberá validar que venga con sus sellos en perfecto estado. De esta forma Moulie asegura que el contenido no ha sido vulnerado durante el trayecto.
- X. Para confirmar la entrega exitosa del pedido, se solicitará a quien lo reciba, el nombre completo y RUT el cual quedará registrado en caso de que el comprador haga contacto con Moulie posterior a la entrega.

- XI. Solo se procederá al reembolso del pedido o reenvío de productos por incumplimiento en la entrega, productos que no cumplan con nuestro estándar de calidad o falta de productos en el pedido. Problemas relacionados con errores en la dirección, fecha de despacho, falta de información relacionada a la entrega, errores en la selección de productos, pedidos duplicados serán absoluta responsabilidad del cliente.
- XII. En el caso de pedidos a regiones la fecha de despacho de pedidos puede diferir de la fecha pactada al momento de la compra

#### CANCELACIÓN DE PEDIDO Y MODIFICACIÓN DE DESPACHO

- XIII. Si el cliente necesita cancelar su pedido o modificar información de despacho, deberá hacerlo antes de la aceptación del pedido por parte de la tienda. Una vez que el cliente reciba el correo de aceptación del pedido no se podrán realizar nuevas modificaciones.

#### CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

- XIV. Debido a la delicadeza de nuestros productos y para asegurar la mejor calidad a nuestros clientes, no se harán cambios o devoluciones de productos una vez que éstos salieron del punto de venta.
- XV. En el caso que el cliente recibiera equivocadamente un producto que no corresponde a su pedido o faltase un producto en su compra, Moulie será responsable de responder el producto correspondiente. Para ello el cliente tendrá dos opciones:
  - Solicitar el despacho del producto a la misma dirección del despacho original
  - Solicitar la reposición correspondiente en tienda. Esto se podrá hacer únicamente una vez que el cliente haya sido autorizado por el encargado de SAC

#### HORARIOS DE ATENCIÓN Y AYUDA

- XVI. Los horarios de atención y soporte de venta son de lunes a viernes 9.00 a 18.00 y Sábados de 10.00 a 15.00
- XVII. Los únicos canales de soporte para solicitar información acerca de pedidos, cancelaciones, reclamos, entre otras, serán el mail de servicio al cliente, [contacto@moulie.cl](mailto:contacto@moulie.cl) y el whatsapp +56 9 6167 9117, donde se solicitará al cliente su nombre y número de pedido con el objetivo de dar una respuesta rápida y oportuna. Cualquier contacto a través de otro canal, será redirigido a los canales de SAC