



## **NASTOR SPA**

### **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA COMPRAR EN INTERNET**

Bienvenido a [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl) y gracias por preferirnos. Esperamos que tu visita a nuestro sitio web sea útil y encuentres lo que estabas buscando.

A continuación, ponemos en tu conocimiento la totalidad de la información que necesitas saber para realizar compras online en [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl)

**NASTOR SPA** es una empresa de venta de productos Online, los cuales comercializa a clientes finales, empresas y/o distribuidores. El documento a continuación describe las políticas y condiciones comerciales de **NASTOR SPA**, las cuales se mantienen actualizadas en [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl)

Las compras que se efectúen en **NASTOR SPA**, a través de la web, venta telefónica (en adelante, las Compras), estarán sujetas a los términos y condiciones previstos en este documento (en adelante, los "Términos y Condiciones"), así como a la legislación chilena vigente, en particular a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Es requisito para comprar en **NASTOR SPA** la aceptación de los **Términos y Condiciones**.

## CONTENIDO

- 1.- Registro cliente, contraseña, cliente Intranet Store y datos del cliente
- 2.- Políticas de compra
- 3.- Precio
- 4.- Ofertas y promociones
- 5.- Formas de pago
- 6.- Entrega y despacho de los productos
- 7.- Garantía
- 8.- Política de cambios y devoluciones
- 9.- Validez de estos términos y condiciones

### **1.- REGISTRO CLIENTE, CONTRASEÑA, CLIENTE NASTOR SPA Y DATOS DEL CLIENTE**

1.1.- Registro: Los clientes registrados en **NASTOR SPA** han ingresado voluntariamente sus datos, los cuales se asumen reales y actualizados. La validación de esta información es de exclusiva responsabilidad del cliente. Un cliente de **NASTOR SPA** puede dejar de serlo por determinación de **NASTOR SPA** y sin requerir una expresión de causa. Los distribuidores o clientes de **NASTOR SPA** aceptan la presente política comercial y de distribución con el sólo hecho de comprar y/o recibir una factura o boleta de **NASTOR SPA**.

Antes de la primera Compra cada cliente se registrará de la siguiente forma:

- (a) Si la compra es telefónica, el vendedor podrá solicitar ciertos datos opcionales;
- (b) Si la compra es por la web, en <https://www.nastor.cl/mi-cuenta/> ; ingresando los datos requeridos.

El registro del cliente y compra en [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl) implica el conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones.

1.2.-Compras posteriores: Para compras posteriores a través de [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl) , se requerirá correo electrónico y clave secreta, sin que sea necesario volver a registrarse.

1.3.- Contraseña: La administración de la clave secreta es de absoluta responsabilidad de cada cliente. Su entrega a o utilización por terceras personas, no implicará responsabilidad alguna de **NASTOR SPA**. En caso de extravío, hurto, robo, mal uso de la clave o cualquier otra eventualidad de esta naturaleza.

1.4.- Cliente **NASTOR SPA**: Completado el registro indicado en el 1.1. y validada la primera Compra, el cliente pasará a ser un “Cliente **NASTOR SPA**” y podrá acceder a los beneficios que eventualmente puedan ofrecerse a los Clientes **NASTOR SPA** y que serán oportuna y claramente informados.

1.5.- Veracidad y actualización de información: Los datos proporcionados por el cliente al momento del registro serán considerados como fidedignos y será responsabilidad de cada cliente mantenerlos actualizados. Es decir, **NASTOR SPA** queda liberada de cualquier responsabilidad derivada de datos no actualizados o falsos. Éstos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para procesar la compra y el despacho.

## 2.- POLÍTICAS DE COMPRA

2.1.- Cómo Comprar en la WEB: **NASTOR SPA** ofrece la posibilidad de compra por internet para lo cual deberá iniciar sesión o registrarse en el sitio, seleccionar el o los productos que se quiere comprar y agregarlos al carro de compras y seguir las instrucciones.

2.2.- Respaldo: Toda compra realizada en **NASTOR SPA** estará debidamente documentada y formalizada con la entrega del documento de compra.

2.3.- Compras hechas por personas jurídicas: En las compras hechas por personas jurídicas se requerirá la presentación del RUT original o fotocopia legalizada del mismo.

2.4.- Stock: El Stock disponible informado o publicado por **NASTOR SPA**, es sólo referencial y puede haber variado al momento de ingresar una orden de compra. **NASTOR SPA**, no garantiza la fecha de entrega de los productos ya que depende de la disponibilidad real y de procesos logísticos de adquisición o importación, muchos de los cuales no están bajo el control directo de **NASTOR SPA**.

También puede ser consultado a [contacto@nastor.cl](mailto:contacto@nastor.cl).

2.5.- Formación del Consentimiento y Validación de la Compra: En su sitio web, **NASTOR SPA** ofrece bienes y servicios, que podrán ser aceptadas por vía, electrónica o telefónica, según corresponda. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la validación que efectuará **NASTOR SPA**. Esta validación se realizará en las oficinas de **NASTOR SPA** y, de ser necesario, a través de una comunicación telefónica con el cliente o a través del medio que **NASTOR SPA** disponga en el futuro. En consecuencia, dicha validación es un requisito para la formación del consentimiento de toda Compra.

La validación de la compra comprenderá una revisión de los siguientes elementos:

- (a) El stock disponible al momento de la aceptación de la oferta.
- (b) Disponibilidad de fondos en la cuenta corriente de **NASTOR SPA** y/o validación de Transbank, según sea el medio de pago utilizado por el cliente.
- (c) Verificación de los datos personales suministrados por el cliente a **NASTOR SPA**.

En caso de ventas por internet, la validación será informada al cliente mediante una confirmación escrita aceptando la oferta que **NASTOR SPA** enviará a la dirección de correo electrónico que haya

registrado el cliente, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del cliente, el que se le indicará previamente.

Como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, **NASTOR SPA** podrá dejar sin efecto la compra en los siguientes casos: (i) cuando producto del proceso de validación resulte que uno o más de los datos suministrados por el cliente son erróneos; (ii) cuando no se hubiere podido contactar al cliente dentro de las 72 horas siguientes a la compra. Las transacciones realizadas con tarjetas de crédito están sujetas a una validación adicional que puede sumar hasta 48 horas hábiles al proceso habitual de validación.

2.6.- Dudas: En caso de alguna duda o consulta en relación con el proceso de compra, por favor enviar un correo a [contacto@nastor.cl](mailto:contacto@nastor.cl) donde un ejecutivo de ventas responderá sus inquietudes.

### 3.- PRECIO

3.1.- Precios: Para cada producto, **NASTOR SPA** cuenta con distintos precios según exista o no una oferta asociada y también dependiendo del medio de pago.

3.2.- Precios publicados en página Web: Los precios publicados en nuestra página Web corresponden al Precio Efectivo, Precio Oferta Efectivo, o transferencia directa a cuenta corriente **NASTOR SPA** según sea el caso. Para otros medios de pago, se realizará el recargo al precio por medio de pago al momento de la compra.

3.3.- Qué incluyen los precios: Los precios publicados incluyen IVA. No incluyen valores adicionales relacionados con despacho, garantías adicionales, ni ningún otro.

3.4.- Los precios pueden variar: Los precios publicados en la página web [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl) y/o en tiendas de **NASTOR SPA** pueden variar sin previo aviso. No obstante, los precios "Oferta" serán mantenidos durante la vigencia informada para cada oferta, o hasta agotar el stock indicado en cada caso.

3.5.- Cotizaciones manuales: **NASTOR SPA** hace cotizaciones manuales con una vigencia de 48 horas desde emitida. Durante dicho período, **NASTOR SPA** respetará el precio contenido en la cotización. (siempre sujeto a la disponibilidad de stock al momento de la compra)

### 4.- OFERTAS Y PROMOCIONES

4.1.- Ofertas: **NASTOR SPA** podrá modificar las informaciones dadas en el sitio web [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl), incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta recibir una aceptación del cliente, que obligará a **NASTOR SPA**, sujeto a las condiciones de confirmación indicadas en el número 2.5. Esto sin perjuicio de ofertas para las cuales se haya ofrecido un plazo y/o stock determinado, en cuyo caso **NASTOR SPA** cumplirá las condiciones ofrecidas.

4.2.- Promociones: En las promociones ofrecidas por **NASTOR SPA** que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue

gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despacha el producto principal. **NASTOR SPA** podrá modificar las informaciones relacionadas a promociones, hasta recibir una aceptación del cliente, que obligará a **NASTOR SPA**, sujeto a las condiciones de confirmación que indicadas en el número 2.5. Lo anterior, salvo que se ofrezcan condiciones específicas para la adquisición de productos en promoción, en cuyo caso se respetarán en la forma ofrecida. No se podrá participar en promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

## 5.- FORMAS DE PAGO

5.1.- Compras telefónicas con despacho a domicilio o compras web: Admiten los siguientes medios de pago:

(a) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®: Tarjetas emitidas en Chile por bancos nacionales, que se encuentren afiliadas a Transbank. Las compras por este medio no se consideran hechas en efectivo, pero pueden dar origen a un descuento especial por lo que agradecemos consultar para cada producto al momento de la compra.

(b) Tarjetas de crédito bancarias: Tarjetas emitidas en Chile que se encuentren afiliadas a Transbank. Las compras por este medio no se consideran hechas en efectivo, pero pueden dar origen a un descuento especial por lo que agradecemos consultar para cada producto al momento de la compra.

De momento no se admiten compras con tarjetas internacionales a través del sitio web [www.nastor.cl](http://www.nastor.cl)

(c) Transferencia electrónica o depósito en cuenta corriente: Transferencia electrónica o depósito a la cuenta corriente de **NASTOR SPA** informada al momento de la compra y enviar comprobante a [contacto@nastor.cl](mailto:contacto@nastor.cl) dentro de una hora desde la orden o se anulará la compra. El envío oportuno del comprobante de pago a **NASTOR SPA** es de exclusiva responsabilidad del cliente. Una vez que los fondos estén disponibles en la cuenta corriente de **NASTOR SPA**, se enviará una confirmación escrita al cliente que es la confirmación de la compra y el hecho que da cuenta de la formación del consentimiento.

5.2.- Información sobre tarjetas bancarias y/u otras: **NASTOR SPA** está afiliada a Transbank que vela por la seguridad en las compras con tarjetas de crédito. Para conocer más sobre el servicio de Transbank, por favor acceder a <https://www.transbank.cl>

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas aceptadas en **NASTOR SPA**, están sujetos al contrato existente entre el cliente y la identidad emisora y ésta y Transbank, sin que a **NASTOR SPA** le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. **NASTOR SPA** sólo puede validar cargos previamente autorizados por Transbank.

5.3.- Otras formas de pago: Para consultar por otras formas de pago por favor enviar un correo a [contacto@nastor.cl](mailto:contacto@nastor.cl) donde un ejecutivo de ventas responderá sus inquietudes.

## 6.- ENTREGA Y DESPACHO DE LOS PRODUCTOS

**NASTOR SPA** hará el máximo esfuerzo para entregar los pedidos en el menor plazo posible y cumplir con los requerimientos de los clientes. Sin embargo, **NASTOR SPA** no garantiza la fecha de entrega de los productos ya que esta depende de la disponibilidad real, de la respuesta de los fabricantes y de procesos logísticos de adquisición o importación, muchos de los cuales no están bajo el control directo de **NASTOR SPA**.

Por la misma razón anterior, **NASTOR SPA** no acepta estar sometida a penalizaciones o multas de cualquier índole por incumplimiento en los plazos de entrega, errores de despacho o de productos. En atención a lo anterior, **NASTOR SPA**, no pagará suma alguna por atraso en los plazos de entrega o por errores en el despacho de productos.

6.1.- El despacho al domicilio del CLIENTE es gratis en la ciudad de Santiago, RADIO URBANO, cuando el monto de la compra es igual o superior a CLP\$200.000 IVA Inc..

Para una compra inferior a CLP\$200.000 IVA Inc., el CLIENTE deberá agregar el costo de despacho que corresponde a \$4.800 pesos IVA Inc.

Se entiende por RADIO URBANO a aquellas direcciones ubicadas dentro de las 32 comunas de la Provincia de Santiago, Región Metropolitana, específicamente: Cerrillos, La Reina, Pudahuel, Cerro Navia, Las Condes, Quilicura, Conchalí, Lo Barnechea, Quinta Normal, El Bosque, Lo Espejo, Recoleta, Estación Central, Lo Prado, Renca, Huechuraba, Macul, San Miguel, Independencia, Maipú, San Joaquín, La Cisterna, Ñuñoa, San Ramón, La Florida, Pedro Aguirre Cerda, Santiago, La Pintana, Peñalolén, Vitacura, La Granja, Providencia.

Plazo de entrega en RADIO URBANO (con excepción de las unidades NAS Synology e ioSafe), aproximadamente 48 horas hábiles, de no mediar fuerza mayor.

Plazo de entrega de unidades NAS Synology e ioSafe en RADIO URBANO, aproximadamente 10 a 15 días hábiles, de no mediar fuerza mayor.

6.2.- Los requerimientos de despacho en Santiago fuera del RADIO URBANO indicado en el punto 6.1 anterior, serán evaluados por **NASTOR SPA**, determinándose el costo y plazo factible de despacho.

El despacho se efectuará vía Startek Agencia o domicilio, Chile Express Agencia o domicilio o Correos de Chile Agencia o domicilio; el costo del despacho dependerá de las dimensiones y peso del producto y deberá ser pagado por el cliente previamente a **NASTOR SPA**.

En caso de que el cliente desee otro tipo de transporte o los transportes no tengan cobertura a la dirección señalada, deberá contactarse a [contacto@nastor.cl](mailto:contacto@nastor.cl) para ver disponibilidad y particularidades.

6.3.- Revisión por parte del cliente: El cliente es responsable por los daños ocasionados al producto una vez entregado. Al momento de firmar la recepción del producto, el cliente o quien reciba el producto debe revisarlo y la recepción conforme implica que el producto no presentaba daños en ese momento. **NASTOR SPA** no se hará responsable por daños de productos recepcionados

conforme por el cliente o quien reciba el producto en la dirección señalada al momento de la compra, con o sin autorización del cliente.

## 7.- GARANTÍA

Los productos vendidos por **NASTOR SPA** están cubiertos por la garantía que entrega el fabricante o su representante en Chile. Las condiciones y plazos de dichas garantías se incluyen en las pólizas, manuales o instructivos suministrados por cada uno de los fabricantes.

En todos los casos, la garantía del fabricante es aplicable cuando el producto sufre alguna falla de componente o mano de obra de fabricación, que se manifiesta durante un uso normal y dentro de las condiciones de operación y ambiente establecidas por el fabricante. La garantía no se puede aplicar en caso de fallas debidas a golpes o deterioros producidos por transporte o uso inadecuado o fuera de las normas de operación normal. Las garantías tampoco cubren el desgaste de componentes del producto acaecidas por el uso de este ni el consumo de los insumos que se incluyen en el producto.

7.1.- Productos Nuevos: Todo producto nuevo cuenta con garantía legal (los primeros tres meses) y, eventualmente, con garantía voluntaria y extendida según sea indicado y/o contratado para cada producto conforme a las siguientes normas:

(a) Garantía Legal: Conforme lo dispone la Ley del Consumidor, todo producto nuevo cuenta con garantía legal la cual rige para los primeros tres meses desde la recepción de este y procede sólo en casos de fallas de fabricación o cuando el producto no cumpla con las características ofrecidas (no opera porque al cliente no le gustó). Si este es el caso, **NASTOR SPA** ingresara el producto a un proceso de revisión, con una orden de servicio para que se corrobore que la falla es de fabricación y no corresponde a otra causa. En caso de que el diagnóstico determine que la falla del producto está cubierta por la garantía, ésta operará en los términos contemplados en la ley.

(b) Garantía Voluntaria: Toda garantía ofrecida por más de tres meses, se denomina “voluntaria” y dará derecho únicamente a la reparación del producto, salvo que la póliza respectiva indique expresamente otra cosa. Para el caso de bienes amparados por una garantía voluntaria otorgada por el fabricante o proveedor, el cliente previo a ejercer alguno de los derechos indicados en el punto 7.1 párrafo (a), deberá hacerla efectiva ante quien corresponda y agotar las posibilidades que ofrece conforme a los términos de la póliza.

(c) Garantía Extendida: Para ciertos productos el cliente podrá comprar el servicio de garantía extendida por el plazo de 12 o 24 meses desde que termina el plazo de la garantía legal o voluntaria, según sea el caso. La garantía extendida se sujetará a los términos y condiciones informados.

7.2.- Productos usados, de segunda selección o aquellos individualizados como liquidación: Conforme a la ley, estos productos no tienen garantía legal y sólo tendrán garantía voluntaria si se indica expresamente al momento de la compra.

7.3.- Diagnóstico: No se procederá a devoluciones, cambios o reparación de ningún producto sin previo diagnóstico y certificación del servicio técnico de **NASTOR SPA** o el que ésta designe, que establezca que la falla está cubierta conforme a lo dispuesto en cada póliza o en la Ley del

Consumidor. Por ejemplo y sin perjuicio de lo previsto en cada póliza o en la ley, nunca estarán cubiertas fallas atribuibles a daños físicos o imputables a la acción o mal uso del cliente, así como pérdidas de información contenidas en medios de almacenamiento.

Al momento de la compra el cliente entiende y acepta que no se harán efectivas garantías de ningún tipo sin previo diagnóstico del servicio técnico autorizado, el servicio técnico de **NASTOR SPA** o aquel que éste designe, según sea el caso.

7.4.- Plazos: Los plazos de garantía legal o voluntaria se cuentan desde la fecha de compra del equipo. En caso de ser reparados o reemplazados, se mantendrá el plazo de garantía original a partir de la fecha de compra.

7.5.- Gastos: Los gastos o costos de cualquier tipo (por traslados, por tiempo utilizado, etc.) en que incurra el cliente para hacer efectiva una garantía serán de su propio cargo, así como todo daño emergente y lucro cesante causado mientras el producto se encuentre en servicio técnico.

7.6.- Producto de Reemplazo: **NASTOR SPA** no ofrece productos de reemplazo mientras se repara un producto por garantía.

7.7.- Plazo Servicio Técnico: Los plazos de diagnóstico y reparación dependen de los servicios técnicos autorizados de cada marca, los que son independientes de **NASTOR SPA**.

7.8.- Productos adquiridos por promoción: En caso de que por cualquier causa se proceda la devolución de dinero por un producto y junto con él el cliente hubiere adquirido onerosa o gratuitamente otro producto por una promoción asociada, no se procederá a efectuar el cambio o devolución a menos que también se devuelva el producto comprado o recibido en virtud de esa promoción, nuevo, sellado, sin uso y en perfecto estado que constatará discrecionalmente **NASTOR SPA**. En caso de que el cliente no tenga el producto adquirido en promoción o éste se encuentre usado o abierto, deberá pagar el precio de este antes de obtener la devolución del producto principal.

## **8.- POLÍTICA DE CAMBIOS Y DEVOLUCIONES**

8.1.- Ley del Consumidor: La Ley del Consumidor no contempla ninguna obligación a los proveedores respecto otorgar devoluciones de dinero o efectuar cambios de productos, salvo cuando se trate de fallas o situaciones en que proceda la garantía legal o voluntaria, según sea el caso.

8.2.- Compras realizadas por la WEB o telefónicamente: De acuerdo con la facultad que confiere el artículo 3° bis, letra b, Ley N° 19496 (Ley del Consumidor), **NASTOR SPA** no otorga el derecho de retracto o garantía de satisfacción en ningún tipo de compras, en ninguna circunstancia.

## **9.- VALIDEZ DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Estos Términos y Condiciones se aplicarán a todas las ventas efectuadas a partir de esa fecha y **NASTOR SPA** las mantiene actualizadas en su sitio <https://www.nastor.cl/terminos-y-condiciones/>