

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO

Versión: 1

Fecha: viernes, 5 de junio de 2026

SECCIÓN 1: GENERALIDADES

PAL SpA, con RUT 77.276.074-4, gestiona este sitio web, al que nos referiremos como Sitio. Cuando hablamos de "nosotros", "nos" o "nuestro", nos referimos a PAL SpA.

Al visitar el Sitio e interactuar con el mismo, usted se compromete a cumplir todas las estipulaciones descritas en este documento. Estas se conforman de términos, condiciones, políticas y avisos, del uso del Sitio, a las que nos referiremos como Términos y Condiciones. Por favor, lea cuidadosamente estos Términos y Condiciones antes de continuar interactuando con el Sitio.

Dentro de estos Términos y Condiciones, hablaremos de Servicio cuando nos refiramos a la oferta completa proporcionada por el Sitio, la cual abarca toda la experiencia del usuario, incluyendo pero sin limitarse a, los aspectos técnicos, operativos y de atención al cliente relacionados con el uso del Sitio y la adquisición de productos o servicios.

Al aceptar estos Términos y Condiciones, usted declara ser mayor de edad en su estado o provincia de residencia. Si permite que un menor de edad a su cargo utilice este Sitio, es usted, como adulto responsable, quien acepta los Términos y Condiciones en su nombre. Los menores de edad no deben utilizar este Sitio sin el consentimiento y la supervisión de un adulto responsable.

SECCIÓN 2: CONDICIONES GENERALES

No está permitido utilizar nuestros productos o servicios para fines ilegales. Además, usted no debe infringir ninguna ley en su jurisdicción al utilizar nuestro Servicio.

SECCIÓN 3: POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Su privacidad es de suma importancia para nosotros. La información que nos proporcione a través de nuestro Sitio será utilizada exclusivamente para el procesamiento de sus transacciones y para mejorar su experiencia de usuario. No venderemos, intercambiaremos ni transferiremos su información personal a terceros sin su consentimiento, salvo cuando sea necesario para el cumplimiento de cualquier obligación legal o contractual.

Al utilizar nuestro Servicio, la información de contacto, facturación, despacho y pago que usted nos proporcione será

transferida de manera segura entre usted y nosotros para garantizar la confidencialidad e integridad de sus datos. No obstante, las contraseñas, claves, códigos o información secreta de pago que usted utilice para realizar pagos en línea, no serán procesados ni almacenados por nuestro Sitio en ningún momento. Esta información usted la utilizará directamente con una plataforma de pagos en línea de terceros certificada y autorizada conforme a la legislación aplicable.

Nuestra tienda está alojada en una plataforma proporcionada por Sisgen Chile Computación Limitada, con RUT 76.161.082-1. Ellos nos facilitan la plataforma de comercio electrónico que nos permite venderle a usted nuestros productos y servicios. Este proveedor podría tener acceso a ciertos datos personales que requieren para llevar a cabo las operaciones de la plataforma, pero no son responsables de la gestión de nuestro Servicio. Dicho proveedor también respetará esta política de privacidad.

SECCIÓN 4: PROPIEDAD INTELECTUAL

Usted acepta no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender ni aprovechar ninguna parte del Servicio, uso del Servicio, acceso al Servicio o cualquier contenido en el Sitio a través del cual se presta el Servicio, sin nuestro permiso expreso por escrito. Esto incluye cualquier propiedad intelectual como derechos de autor, patentes, marcas registradas, diseños, textos, gráficos, logotipos, iconos, imágenes, material de audio y video, compilaciones de datos y software.

SECCIÓN 5: MODIFICACIONES O ALTERACIONES AL SERVICIO

Nos reservamos el derecho de cambiar, interrumpir, denegar, discontinuar o incluso terminar la actividad del Servicio (o cualquier parte o contenido del mismo) en cualquier momento y sin previo aviso. Estos cambios pueden ser debido a razones de mejora, mantenimiento, seguridad, casos de fuerza mayor, que incluyen pero no se limitan a desastres naturales, conflictos laborales y leyes o regulaciones gubernamentales, o por la decisión de cesar las operaciones.

No podemos garantizar que el Servicio estará siempre disponible o libre de errores, así que el uso que usted haga del Servicio es bajo su propia responsabilidad.

Cualquier modificación o incorporación de funciones o herramientas adicionales al Servicio también estarán sujetas a estos Términos y Condiciones.

Las modificaciones o alteraciones al Servicio no afectarán sus derechos con respecto a las compras que usted ya haya realizado y pagado.

SECCIÓN 6: PRODUCTOS Y SERVICIOS

Es posible que algunos de nuestros productos o servicios estén disponibles exclusivamente en línea a través de nuestro Sitio.

Nos reservamos el derecho, pero no estamos obligados, de limitar las ventas de nuestros productos o servicios a cualquier persona, ubicación geográfica o jurisdicción. Podemos ejercer este derecho de manera individualizada para cada caso. También nos reservamos el derecho de limitar las cantidades de productos o disponibilidad de servicios que ofrecemos.

En su carro de compras, los precios, costos y disponibilidades de stock, pueden cambiar en cualquier momento antes de que usted acceda a la función Finalizar Compra. Sin embargo, una vez que usted utilice dicha función, contará con un periodo de 2 horas para revisar los precios y costos. Durante este periodo, los precios y costos se mantendrán sin cambios, y el stock reservado. Si usted realiza cualquier otra acción en el Sitio (como incluso cargar o recargar una página), esto reiniciará el periodo de 2 horas y podría actualizar los precios y costos, y los stock podrían ya no estar disponibles.

Pueden presentarse casos en que un producto o servicio comprado ya no se encuentre disponible debido a falta de stock o disponibilidad. En esos casos, se respetarán primero los pedidos con una fecha de pago más antigua. Para saber qué puede ocurrir en estos casos, ver Sección 8 de Política de Devoluciones y Cambios.

Las descripciones y el material audiovisual de los productos y servicios pueden cambiar en cualquier momento y sin previo aviso. Esté atento a nuestras actualizaciones.

Hemos tomado medidas razonables para que los colores e imágenes de nuestros productos sean lo más precisos posible. Sin embargo, no podemos garantizar que la representación de colores en la pantalla de su dispositivo será exacta.

Si bien nos esforzamos por garantizar la calidad de todos los productos y servicios, no podemos asegurar que cumplirán con sus expectativas. No obstante, todos los productos y servicios están sujetos a las leyes y reglamentos aplicables.

SECCIÓN 7: EXACTITUD DE LA FACTURACIÓN Y DE LA INFORMACIÓN DE LA CUENTA

Usted acepta suministrar información completa y precisa de la compra, de la facturación (si corresponde) y de su información personal de contacto, para todas las compras realizadas en nuestra tienda. Si usted maneja dichos datos a través de una cuenta o sesión creada en nuestro Sitio, acepta mantenerlos actualizados correctamente antes de realizar cada compra. El no hacerlo podría resultar en retrasos en la entrega, problemas de facturación o en la imposibilidad de

contactarle para resolver problemas relacionados con su pedido.

SECCIÓN 8: POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

I. PRODUCTOS

Por regla general, no ofrecemos devoluciones o cambios en los productos adquiridos, excepto en los siguientes escenarios específicos donde usted tiene el derecho de solicitar una devolución o cambio:

1. Productos Defectuosos o Dañados: Si el producto recibido presenta defectos o daños.
2. Descripción Incorrecta: Si el producto no corresponde con la descripción que se proporciona en nuestro Sitio.
3. Incumplimiento de Entrega: Si no cumplimos con los plazos o condiciones de entrega que usted seleccionó en el momento de la compra.
4. Garantías de Satisfacción: Exclusivamente en situaciones donde ofrezcamos una garantía de satisfacción para un producto en particular. Los detalles para ejercer este derecho estarán especificados en la garantía.

Por favor, tenga en cuenta que estos son los únicos escenarios y condiciones en los que nos obligamos a devoluciones o cambios, además de aquellos escenarios y condiciones impuestos por la ley aplicable.

II. SERVICIOS

En caso de tener derecho a la devolución de un producto, usted contará con la devolución del dinero correspondiente a los costos de servicios asociados a la compra del producto devuelto, por ejemplo del servicio de envío a domicilio.

En caso de tener derecho al cambio de uno o más productos, el valor total de los nuevos productos más los costos de servicios asociados a la compra de los mismos, deberá ser igual o superior al valor de igual concepto que haya sido pagado por los productos originales, y si el valor nuevo es superior, la diferencia deberá ser primero pagada.

Políticas de devoluciones y cambios para servicios a facturar no asociados a las compras de productos, no se encuentran contempladas en estos Términos y Condiciones, pero dichos servicios estarán sujetos a lo que estipule la ley aplicable.

SECCIÓN 9: ENLACES DE TERCEROS

Al utilizar nuestro Servicio, usted podría tener acceso a contenidos, productos, servicios y enlaces a sitios web de terceros. Estos recursos de terceros no están bajo nuestro

control, y le informamos que no somos responsables del contenido, políticas o prácticas de dichos sitios web o servicios tercerizados.

La inclusión de cualquier enlace en nuestro Sitio no implica que respaldamos, aprobamos o estamos asociados con el sitio o recurso vinculado. Usted reconoce y acepta que no somos responsables de examinar o evaluar el contenido, exactitud, cumplimiento de políticas de privacidad, o prácticas de cualquier recurso de terceros, y no tenemos ninguna responsabilidad u obligación por los actos, productos, servicios o contenido de estos recursos.

Nos eximimos de cualquier responsabilidad por cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera surgir en relación con el acceso o uso de bienes, servicios o contenidos disponibles a través de estos recursos externos. Le instamos a leer cuidadosamente las políticas y términos de uso de cualquier sitio web de terceros antes de realizar cualquier transacción en ellos o utilizar sus servicios.

Si tiene quejas, reclamos, inquietudes o preguntas con respecto a terceros o sus servicios, debe dirigir su comunicación directamente a los responsables del recurso en cuestión.

SECCIÓN 10: ERRORES, INEXACTITUDES Y OMISIONES

Reconocemos que puede haber información en nuestro Sitio o en el Servicio que contenga errores tipográficos, inexactitudes u omisiones. Estos pueden relacionarse con descripciones de productos o servicios, precios, promociones, ofertas, cargos por envío de productos, tiempos de tránsito y disponibilidad.

Nos reservamos el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión y de cambiar o actualizar información en cualquier momento sin previo aviso. Esto es aplicable incluso después de que usted haya realizado su pedido.

En caso de errores significativos que afecten a pedidos ya realizados, haremos nuestro mejor esfuerzo para informarle y ofrecerle opciones para su corrección.

Sólo asumimos la obligación de actualizar, modificar o aclarar la información en el Servicio o en cualquier sitio web relacionado, cuando lo exija la ley. No obstante hacemos un esfuerzo razonable para intentar entregarle información pertinente, clara, completa y precisa en todo momento.

Por lo general no somos responsables de cualquier pérdida o daño que pueda resultar debido a errores, inexactitudes u omisiones en el Sitio o en el Servicio, salvo en los casos que se encuentre expreso en la ley. Cabe recordar que usted sólo podrá optar por la devolución o el cambio de su producto o servicio en los casos que están incluidos en nuestra Política de Devoluciones y Cambios.

SECCIÓN 11: USOS PROHIBIDOS

Además de las prohibiciones ya establecidas en los Términos y Condiciones, usted no puede utilizar el Sitio ni su contenido para:

1. Realizar actividades ilegales.
2. Solicitar a otros a realizar o participar en actos ilegales.
3. Infringir normativas o leyes locales, nacionales o internacionales.
4. Violar nuestros derechos de propiedad intelectual o los de terceros.
5. Acosar, abusar, insultar, dañar, difamar, calumniar, denigrar, intimidar o discriminar por cualquier motivo.
6. Enviar información que sea falsa o engañosa.
7. Transmitir virus o código malicioso.
8. Recopilar o rastrear información personal de otros usuarios.
9. Realizar correo no deseado, phishing o actividades similares.
10. Usar el Sitio para fines obscenos o inmorales, como transmitir pornografía o alentar conductas destructivas.
11. Interferir o eludir nuestras medidas de seguridad.
12. Provocar caída, interrupción o sobrecarga de este u otros sitios.

Nos reservamos el derecho de tomar medidas adecuadas, incluida la terminación de su acceso al Servicio, si incurre en cualquiera de los usos prohibidos aquí descritos.

SECCIÓN 12: COMENTARIOS DE LOS USUARIOS, OPINIONES Y OTRAS COMUNICACIONES

Al enviar comentarios u otras comunicaciones a nuestro Sitio, usted acepta lo siguiente:

1. Podemos usar, editar, copiar, publicar, distribuir y traducir sus comentarios sin restricciones en cualquier medio.
2. No estamos obligados a mantener la confidencialidad de sus comentarios.
3. No ofreceremos compensación financiera o en especie por sus comentarios.
4. No estamos obligados a responder o actuar según sus comentarios.

Nos reservamos el derecho de monitorear, editar o eliminar contenido que consideremos inapropiado, ofensivo o que viole nuestros Términos y Condiciones o cualquier ley aplicable. Usted es completamente responsable del contenido y la exactitud de sus comentarios y asegura que los mismos no violan derechos de terceros ni incurren en los Usos Prohibidos.

SECCIÓN 13: DESCARGO DE RESPONSABILIDAD DE GARANTÍAS; LIMITACIÓN DE

RESPONSABILIDAD

Generalmente, los productos que compras a través del Servicio se proporcionan "tal como están", sin garantías adicionales. Esto significa que los productos se ofrecen en el estado en que se encuentran, según han sido elaborados, confeccionados o fabricados. Significa también que no ofrecemos ninguna otra representación, garantía o condición, ya sea expresa o implícita, incluidas garantías de comerciabilidad, calidad comercial, idoneidad para un propósito particular, durabilidad, título y no violación. Sin embargo, podemos ofrecer garantías específicas para ciertos productos, las cuales se detallarán en la información del producto correspondiente.

En ningún caso, PAL SpA se hará cargo de daños que puedan surgir del uso, manipulación, transporte o almacenamiento de cualquier producto que usted haya comprado y que se le haya entregado.

Tenga en cuenta que algunas leyes locales o estatales no permiten ciertas limitaciones de responsabilidad. En esos casos, nuestra responsabilidad estará limitada en la medida en que lo permita la ley aplicable.

SECCIÓN 14: DIVISIBILIDAD

En caso de que se determine que alguna disposición de los presentes Términos y Condiciones sea ilegal, nula o inaplicable, dicha disposición será, no obstante, ejecutable en la medida en que lo permita la legislación aplicable, y la parte inaplicable se considerará separada de los presentes Términos y Condiciones, sin que dicha determinación afecte a la validez y aplicabilidad de las demás disposiciones.

SECCIÓN 15: DERECHO DE RETRACTO

Cualquier obligación o responsabilidad contraída por ambas partes antes de la fecha de finalización del acuerdo seguirá en efecto incluso después de que este acuerdo haya terminado, para todos los efectos legales.

Estos Términos y Condiciones se mantendrán en vigor hasta que usted o nosotros decidamos ponerles fin. Usted puede poner fin a estos Términos y Condiciones en cualquier momento, notificándonos por escrito que ya no desea usar nuestro Servicio, o simplemente al dejar de usar nuestro Sitio. Cabe señalar que poner fin al acuerdo no tendrá efecto para las compras que usted ya haya realizado y pagado, ya que la aceptación de los Términos y Condiciones es un requisito previo para completar el pago.

Si a nuestro juicio usted incumple o sospechamos que no cumpla con algún término o disposición de estos Términos y Condiciones, tenemos el derecho de poner fin a este acuerdo en cualquier momento y sin aviso previo. Además, podríamos

restringir o negar su acceso a nuestro Servicio o partes del mismo.

SECCIÓN 16: ACUERDO COMPLETO

El hecho de que no ejerzamos o hagamos valer algún derecho o disposición contenidos en estos Términos y Condiciones no se interpretará como una renuncia a dicho derecho o disposición.

Estos Términos y Condiciones, junto con cualquier política o regla de funcionamiento que hayamos publicado en este Sitio o en relación con el Servicio, constituyen el acuerdo y el entendimiento íntegro entre usted y nosotros. Este acuerdo rige su uso del Servicio, reemplazando cualquier otro acuerdo o entendimiento previo o contemporáneo, ya sea oral o escrito, entre usted y nosotros (incluyendo, pero no limitado a, cualquier versión anterior de los Términos y Condiciones).

SECCIÓN 17: ACTUALIZACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Nos reservamos el derecho de actualizar, cambiar o reemplazar cualquier parte de estos Términos y Condiciones mediante la publicación de las actualizaciones y/o cambios en nuestro Sitio. Es su responsabilidad revisarlos oportunamente para verificar si hay cambios.

Los Términos y Condiciones pueden cambiar en cualquier momento antes de que usted acceda a la función Finalizar Compra. Sin embargo, una vez que usted utilice dicha función contará con un periodo de 2 horas para revisar que no haya cambios en los Términos y Condiciones. Si usted realiza cualquier otra acción en el Sitio (como incluso cargar o recargar una página), esto reiniciará el periodo de 2 horas y podría actualizar los Términos y Condiciones.

No es necesario que usted lea los Términos y Condiciones completos durante el periodo de 2 horas, ya que podrá revisarlos cuidadosamente en cualquier momento mientras visita nuestro Sitio. Sin embargo, es posible que actualicemos nuestros Términos y Condiciones después de que los haya leído y antes de que utilice la función Finalizar Compra. En ese caso, usted deberá volver a leer los Términos y Condiciones y acceder nuevamente a la función Finalizar Compra para reiniciar el periodo de 2 horas. En este caso, los precios y costos de su carro de compras podrían cambiar cuando acceda nuevamente a la función Finalizar Compra.

Puede revisar la versión más reciente de los Términos y Condiciones en cualquier momento en esta página. Cualquier cambio a los Términos y Condiciones se verá reflejado en el número de versión que va indicado al principio del documento.

Los términos y condiciones que usted aceptó al momento de realizar una transacción específica seguirán siendo aplicables a dicha transacción, incluso si los términos del Sitio cambian posteriormente.

SECCIÓN 18: LEY APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones y cualquier acuerdo por separado por el cual le proporcionemos a usted el Servicio, se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de la jurisdicción correspondiente a nuestra casa matriz ubicada en Apoquindo 6410, Oficina 605, comuna de Las Condes, Región Metropolitana de Santiago, Chile.

SECCIÓN 19: INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta o inquietud respecto a estos Términos y Condiciones, por favor envíenos sus consultas a la siguiente dirección de correo electrónico: ventas@palspa.cl.