

VERSIÓN 11.0
08/2024



TÉRMINOS Y CONDICIONES

EMPRESA: HOLOSPET
AV. GUILLERMO ULRIKSEN #3098, LA SERENA

CONTENIDO

Política de Privacidad	2
Datos personales	2
¿Qué información recopilamos?	2
¿Cómo usamos tu información personal	3
Compartiendo tu información personal	3
Publicidad de comportamiento	3
Tus derechos	3
Retención de datos	3
Menores	4
Responsabilidad de los usuarios respecto de la información registrada en el sitio	4
Documentos Electrónicos	4
Política de despacho	5
¿Cuánto cuesta el despacho?	5
¿Cuánto puede demorar el despacho?	5
¿Qué sucede si mi dirección de despacho esta fuera del rango principal?	5
¿Puedo elegir una hora para recibir mi compra?	6
Cambios y devoluciones	7
Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)	8

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Esta Política de Privacidad describe cómo se recopila, utiliza y comparte tu información personal cuando visitas o realizas una compra en www.holospet.cl

DATOS PERSONALES

Los Usuarios y/o Compradores garantizan que la información que suministran para la celebración del contrato es veraz, completa, exacta y actualizada.

De conformidad con la Ley 19.628 los datos personales que suministren en el Sitio Web pasarán a formar parte de una base de datos de HOLOSPET y serán destinados única y exclusivamente en para ser utilizados en los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, validar los datos de la compra, concretar el despacho y responder sus consultas. Los datos no serán comunicados a otras empresas sin la expresa autorización de su titular ni serán transferidos internacionalmente.

HOLOSPET jamás solicita datos personales o financieros a través de correo electrónico.

HOLOSPET presume que los datos han sido incorporados por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos. Los Usuarios y/o Compradores con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones manifiestan que los datos de carácter personal que aporte a través de los formularios online en la página web de HOLOSPET pueden ser utilizados para Ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en El Sitio.

Sin perjuicio de lo anterior, HOLOSPET garantiza a los usuarios el libre ejercicio de sus derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo de sus datos personales establecidos en la Ley 19.628. Por consiguiente, los compradores podrán realizar requerimientos que digan relación con dichos derechos, y en un plazo máximo de dos días corridos, HOLOSPET deberá dar respuesta e implementar efectivamente esta solicitud.

¿QUÉ INFORMACIÓN RECOPIAMOS?

Cuando visitas el Sitio, recopilamos automáticamente cierta información sobre tu dispositivo, incluida información sobre tu navegador web, dirección IP, zona horaria y algunas de las cookies que están instaladas en tu dispositivo.

Además, a medida que navegas por el Sitio, recopilamos información sobre las páginas web individuales o los productos que ves, qué sitios web o términos de búsqueda te remiten al Sitio, e información sobre cómo interactúas con el Sitio. Nos referimos a esta información recopilada automáticamente como **Información del Dispositivo** (device information).

Recopilamos información del dispositivo utilizando las siguientes tecnologías:

- **Cookies:** son archivos de datos que se colocan en tu dispositivo o computadora y con frecuencia incluyen un identificador único anónimo.
- **Archivos de registro:** rastrean las acciones que ocurren en el Sitio y recopilan datos, incluida tu dirección IP, el tipo de navegador, el proveedor de servicios de Internet, las páginas de referencia/salida y las marcas de fecha y hora.

Además, cuando efectúas una compra o intentas realizar una compra a través del Sitio, recopilamos cierta información tuya, como tu nombre, dirección de envío/despacho,

información de pago, incluidos números de tarjetas de crédito (**Mach, Onepay, Webpay, Flow, Criptomonedas**), dirección de email y el número de teléfono. Esto se denomina **Información del Pedido**.

Al referirnos a **Información Personal** en esta Política de Privacidad, estamos hablando tanto de la Información del Dispositivo como de la Información del Pedido.

¿CÓMO USAMOS TU INFORMACIÓN PERSONAL

Utilizamos la Información de Pedido que recopilamos por lo general para cumplir con los pedidos realizados a través del Sitio (incluido el procesamiento de tu información de pago, la organización del envío y el envío de facturas y/o confirmaciones de pedidos).

Además, usamos esta Información del Pedido para: comunicarnos contigo, examinar nuestros pedidos para detectar posibles riesgos o fraudes, para ofrecerte información o publicidad relacionada con nuestros productos o servicios.

Utilizamos la Información del Dispositivo que recopilamos para ayudarnos a detectar posibles riesgos y fraudes (en particular, tu dirección IP) y, en general, para mejorar y optimizar nuestro sitio.

COMPARTIENDO TU INFORMACIÓN PERSONAL

Compartimos tu Información Personal con terceros para ayudarnos a utilizarla como se describió anteriormente.

También empleamos Google Analytics para ayudarnos a comprender cómo nuestros clientes usan www.holospet.cl. [Cómo usa Google tu Información Personal](#).

Finalmente, también podemos compartir tu Información Personal para cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, para responder a una citación, una orden de registro u otras solicitudes legales de información que recibimos, o para proteger nuestros derechos.

PUBLICIDAD DE COMPORTAMIENTO

Utilizamos tu Información Personal para proporcionarte anuncios específicos o comunicaciones de marketing que creemos que pueden ser de tu interés.

TUS DERECHOS

Si eres un residente europeo, tienes derecho a acceder a la información personal que tenemos sobre ti y a solicitar que tu información personal se corrija, actualice o elimine. Si deseas ejercer este derecho, por favor contáctanos.

Además, si eres un residente europeo, notamos que estamos procesando tu información para cumplir con los contratos que podríamos tener contigo (por ejemplo, si realizas un pedido a través del Sitio), o de otra manera para perseguir nuestros intereses comerciales legítimos mencionados anteriormente.

Ten en cuenta que tu información se transferirá fuera de Europa, incluso a Canadá y Estados Unidos.

RETENCIÓN DE DATOS

Cuando realices un pedido a través del Sitio, mantendremos tu Información de Pedido para nuestros registros a menos que y hasta que nos solicites eliminar esta información.

MENORES

El Sitio no está destinado a personas menores de edad (menores de 18 años).

RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS RESPECTO DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SITIO

HOLOSPET SPA (HOLOSPET), RUT 77.192.471-9 adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos y clave secreta, como sistemas de encriptación de información, certificados de seguridad u otros que la empresa estime pertinente. En caso de detectarse cambios en la información que hayas registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarlo por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes.

Cualquier consulta puede ser efectuada a contacto@holospet.cl

Sin embargo, los Usuarios y/o Compradores son exclusivamente responsables por la pérdida, mal uso o uso no autorizado del código de validación, ya sea por parte de estos o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones.

DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS

El usuario en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta N° 11 del 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos (que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), declara y acepta lo siguiente:

Al aprobar estos términos y condiciones, el usuario autoriza a la empresa **HOLOSPET SPA (HOLOSPET)**, RUT 77.192.471-9, para que el documento tributario correspondiente de esta transacción, le sea entregada solamente por un medio electrónico. De igual forma, autoriza que el aviso de publicación del documento tributario me enviado mediante correo electrónico.

De conformidad con la normativa indicada, y en caso de que el usuario lo requiera para respaldar la información contable, asume en relación a dichos documentos tributarios, las siguientes obligaciones:

1. Imprimir los documentos recibidos en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a su recepción desde el emisor.;
2. Imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado;
3. Utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cm x 14 cm (1/2 carta) y de tamaño máximo 21,5 x 33 cm (oficio);
4. Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un periodo mínimo de seis años, conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión se hará hecha usando impresión láser o de inyección de tinta, excepto que se establezca una autorización o norma distinta al respecto.

POLÍTICA DE DESPACHO

¿CUÁNTO CUESTA EL DESPACHO?

Contamos con un servicio de despacho gratuito en La Serena de lunes a domingo de 10:00 a 18:00 Horas, dentro de un radio aproximado de 5 km a la redonda de la ubicación de nuestra tienda; El Milagro, San Joaquín, La Florida, Balmaceda, etc (Hasta el centro de La Serena por el Norte y Proximidades al término de El Milagro por el Sur).

Fuera de ese rango el valor de despacho es el siguiente:

SECTORES	MONTO
Altovalsol – Islón – El Romero - Serena Golf	\$3.000
Algarrobito – Pan de Azúcar (Camino al Valle)	\$4.000
Compañías – Caleta San Pedro	\$2.000
Punta Teratinos	\$3.000
Av. Del Mar	\$1.500
El Bosque – La Cantera	\$1.500
Huachalalume	\$2.000
Coquimbo – Pan de Azúcar	\$3.000

¿CUÁNTO PUEDE DEMORAR EL DESPACHO?

Contamos con Fast Delivery, es decir, siempre trataremos de efectuar tu despacho dentro de las primeras 2 horas siguientes de tu pedido (Considerando las distancias dentro del rango principal).

¿QUÉ SUCEDE SI MI DIRECCIÓN DE DESPACHO ESTA FUERA DEL RANGO PRINCIPAL?

En el caso de que su ubicación este fuera del rango principal se aplican los siguientes horarios de entrega:

Ciudad	Sector	Hora Limite Pedido	Horario Reparto
Coquimbo	Herradura	15:00 *	15:00 a 18:00
	Sindempart		
	San Juan		
	Centro		
	Covico - Llano		
	Parte Alta		
La Serena	Compañías	16:00 *	Sin Límite de Horario
	Puertas del Mar		
	Av. Del Mar		
	Valle (desde Altovalsol)		

* Pasado la hora límite del pedido, este queda para el día siguiente.

¿PUEDO ELEGIR UNA HORA PARA RECIBIR MI COMPRA?

Claro que sí, siempre puedes coordinar el horario de entrega mediante nuestros canales de comunicación oficiales:

Whatsapp: **+56 9 3958 5042**

Telegram: [@Holospet_bot](#)

Instagram: [@Holospet.cl](#)

CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

En **HOLOSPET** nos importa que recibas un producto de calidad y en buen estado, por esto si el producto que compraste nuevo tiene daños o salió defectuoso o en caso de alimentos tiene un mal olor/color/aspecto, Puedes elegir entre 3 alternativas:

- Devolución del dinero
- Cambio del producto (Por otro igual o similar, guardando las proporciones del valor cancelado)
- Reparación Gratuita

Si el producto comprado es un alimento tiene un mal olor/color/aspecto ser cambiado o devuelto sin problemas hasta 30 días después de la fecha en que este haya sido recibido (siempre y cuando se mantengan en el envase original y aún con contenido en su interior), en nuestra sucursal de manera gratuita.

Para otros tipos de insumos nuevos como accesorios, juguetes, etc. Que presenten fallas, le faltan piezas o partes aplica el mismo procedimiento.

Para poder hacer el cambio o devolución es necesario que el producto esté en su envase original y con todos sus accesorios.

Para cambio o devolución deberá presentarse la boleta, factura, u otro comprobante que acredite su compra.

En caso de devolución de dinero la empresa realizará un abono en el medio de pago que haya utilizado en un período no superior a 2 días hábiles de haberse aceptado la devolución, cuestión que será informada mediante el medio de comunicación a convenir.

Recuerda que la garantía legal NO es válida cuando el producto no te gustó o la talla del producto no es la correcta.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Como empresa entendemos la RSE como la contribución de los actores sociales, incluyendo organismos, instituciones y por cierto las empresas, al desarrollo social a través del compromiso de éstas hacia la sociedad en general y la comunidad, sus trabajadores y familias, con el objeto de contribuir a mejorar su calidad de vida.

Desde nuestros comienzos a principios del 2020 la RSE ha sido una meta como empresa, siendo esta la forma en que buscamos retribuir a la sociedad y especial a nuestra comunidad amante de las mascotas su continua preferencia.

El eje de la política de Responsabilidad Social Empresarial de **HOLOSPET** gira en torno a la ayuda y cuidado de las mascotas en abandono o situación de calle. ¡Es por ello que a partir de mediados de año 2024 le dimos el vamos a la Iniciativa **HolosGo!**.

HolosGo! es una iniciativa que nace en nuestra tienda por el amor que sentimos hacia nuestros compañeros animales. Nuestro objetivo es proporcionar comida a los perros y gatos en situación de calle y/o abandonados. La finalidad es garantizar su supervivencia y bienestar básico, ya que al carecer de un hogar y de alguien que los cuide, a menudo se enfrentan a dificultades para encontrar alimentos.

Proporcionarles comida ayuda a prevenir el hambre y la desnutrición, lo que es fundamental para su salud. Por otro lado, proporcionar comida puede ser parte de esfuerzos más amplios para ayudar a mejorar su calidad de vida y aumentar sus posibilidades de ser rescatados y adoptados en el futuro.

En última instancia, el objetivo es brindar apoyo a estos animales vulnerables y trabajar hacia soluciones a largo plazo para abordar el problema del abandono animal y la tenencia responsable.

HOLOSGO!
Amor & compromiso