

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

GENERALIDADES

El uso del sitio web www.dimasa.cl, así como toda transacción realizada a través de este, se encuentra sujeto a los presentes Términos y Condiciones y a la legislación vigente en la República de Chile, especialmente la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Al navegar, utilizar y comprar en www.dimasa.cl, el cliente acepta íntegramente estos Términos y Condiciones. Recomendamos leerlos atentamente antes de efectuar cualquier compra y conservar una copia de los mismos.

DIMASA aplicará estrictamente todos los derechos, beneficios y garantías que reconoce la legislación vigente en favor de los consumidores.

1. CÓMO CONTRATAR

Para realizar compras en nuestro sitio web, el cliente debe seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar los productos que desea adquirir y agregarlos al carro de compra.
2. Ingresar su correo electrónico y datos de contacto. No es obligatorio registrarse para comprar.
3. Seleccionar el tipo de despacho o retiro disponible.
4. Elegir el medio de pago.
5. Confirmar la orden de compra, donde se desplegará un resumen con la descripción del producto, precio, costos de envío si corresponden, fecha aproximada de entrega y condiciones aplicables.
6. Aceptar los presentes Términos y Condiciones de venta.
7. Proceder al pago a través de las plataformas habilitadas.
8. Recibir confirmación de la compra mediante correo electrónico.

La validación de la compra está sujeta a la confirmación de la identidad del cliente, vigencia del medio de pago y disponibilidad de stock. Hasta que no se confirme la operación, no se entenderá perfeccionada la compraventa.

2. MEDIOS DE PAGO

Los productos y servicios ofrecidos en www.dimasa.cl podrán ser pagados a través de:

- Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, American Express o Diners Club International emitidas en Chile o en el extranjero, mientras mantengan contrato vigente para tal efecto.
- Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra.

El pago se realiza a través de plataformas electrónicas de terceros, como Webpay. DIMASA no manipula, procesa ni almacena directamente datos bancarios de los clientes. La continuidad y correcto funcionamiento de dichas plataformas es de exclusiva responsabilidad de sus operadores.

3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

DIMASA respeta la privacidad de sus clientes y resguarda sus datos personales de acuerdo con la Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Los datos serán utilizados exclusivamente para procesar compras, mejorar la experiencia de usuario y realizar comunicaciones relativas a la relación comercial.

El cliente tiene derecho a solicitar la modificación, eliminación o revisión de sus datos personales cuando lo desee, contactándonos a contacto@dimasa.cl.

4. POLÍTICA DE COOKIES

Este sitio utiliza cookies para mejorar la experiencia de navegación y analizar el comportamiento del usuario. Al continuar usando www.dimasa.cl, el cliente acepta el uso de cookies conforme a nuestra política publicada en el sitio.

5. RESPONSABILIDAD LIMITADA

DIMASA no se hace responsable en los siguientes casos:

- Uso indebido de los materiales o contenidos del sitio web.
- Daños o perjuicios causados por fallas técnicas, virus, caídas del sistema o errores de conexión.
- Información contenida en otros sitios web distintos a www.dimasa.cl.
- Acceso a contenidos por parte de menores de edad sin la debida autorización.
- Pérdida o mal uso de contraseñas o códigos de validación posteriores a la compra.
- Retrasos o fallos en la entrega de productos atribuibles a fuerza mayor, como catástrofes naturales, interrupciones de servicios logísticos o actos de autoridad.

DIMASA se compromete a restablecer los servicios en la medida de sus posibilidades en caso de fallos de plataforma o sistema.

En todo caso, la responsabilidad de DIMASA, contractual o extracontractual, se limitará al valor de la compra efectivamente pagada por el cliente.

6. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos de www.dimasa.cl, incluyendo textos, logotipos, imágenes, códigos fuente, material gráfico, íconos y software, son propiedad de DIMASA o de sus respectivos proveedores de contenido y están protegidos por la legislación chilena e internacional sobre propiedad intelectual.

Queda prohibida su reproducción, distribución, comercialización o modificación sin la autorización expresa y por escrito de DIMASA. Las marcas, nombres comerciales, logotipos y signos distintivos presentes en el sitio son propiedad exclusiva de DIMASA y no pueden ser utilizados sin autorización.

7. EMISIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS TRIBUTARIOS

Al aceptar estos términos y condiciones, el cliente autoriza expresamente a DIMASA S.A. a emitir y enviar la boleta o factura correspondiente de su compra a través de medios electrónicos, conforme a la Resolución Exenta N° 11 del Servicio de Impuestos Internos.

El documento tributario será enviado al correo electrónico informado al momento de realizar la compra, o bien entregado físicamente junto al producto.

8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMOS

Para consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con compras o uso del sitio, el cliente puede contactarnos en:

- Correo electrónico: contacto@dimasa.cl
- Teléfono: +56 32 255 5400
- Presencialmente en nuestra tienda (Variante Agua Santa #4200)

DIMASA atenderá cualquier reclamo en un plazo máximo de 10 días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, el cliente podrá acudir al SERNAC u organismos competentes para la defensa de sus derechos como consumidor.

9. LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Cualquier controversia relacionada con el uso del sitio web www.dimasa.cl o las compras realizadas a través de este será resuelta por los Tribunales de Justicia de Chile.

POLÍTICAS DE GARANTÍA

En DIMASA nos comprometemos a respaldar tus compras con una política de garantía clara, transparente y alineada con la Ley N° 19.496 y Ley N° 21.398 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

1. Cobertura de la Garantía

- La garantía cubre exclusivamente defectos de fabricación y fallas de funcionamiento bajo uso normal.
 - Quedan excluidos daños por uso inadecuado, instalación incorrecta, almacenaje deficiente, exposición a condiciones climáticas adversas, desgaste natural o intervenciones no autorizadas.
 - En productos orgánicos como madera, es requisito que no hayan sido cortados, pintados, manipulados, instalados ni expuestos a calor o humedad.
-

2. Opciones para el Cliente

Si el producto presenta fallas cubiertas por garantía, puedes optar por:

- Cambio por uno nuevo de similares características.
- Devolución del dinero, si el cambio no es posible.

(Según preferencia del cliente, conforme a la ley vigente.)

3. Procedimiento para Solicitar Garantía

1. Presenta tu boleta, factura o guía de despacho y el producto (incluyendo accesorios y embalaje original) en nuestra tienda DIMASA o contacta a contacto@dimasa.cl.
 2. El producto será evaluado en un plazo máximo de 10 días hábiles.
 3. Te informaremos la resolución: cambio o devolución del dinero.
-

4. Costos y Alcance

- Los gastos de traslado y evaluación del producto corren por cuenta de DIMASA si la falla es atribuible al producto.
 - Si la garantía es rechazada por mal uso, manipulación indebida o condiciones excluidas, el cliente deberá asumir los costos de traslado y diagnóstico.
-

5. Consideraciones Especiales

- Compras con factura para empresas: La garantía se aplica según la legislación vigente, pudiendo tener condiciones específicas para clientes empresa.
 - Productos no cubiertos: No aplica garantía para productos consumibles, insumos, refaccionados, en liquidación, o fabricados a pedido, salvo indicación contraria.
-

6. Canales de Atención

- Correo: contacto@dimasa.cl
- Teléfono: +56 32 255 5400
- Presencialmente en tienda (Variante Agua Santa #4200).

Plazo máximo de respuesta: 10 días hábiles.

7. Recepción Conforme

Se deja constancia de que la recepción conforme constituye la aceptación de que el producto fue entregado sin daños visibles ni defectos evidentes al momento de su traslado desde DIMASA hasta el domicilio del cliente. Asimismo, DIMASA no realiza el servicio de descarga de materiales en el destino, siendo responsabilidad del cliente tomar las precauciones necesarias para efectuar dicha descarga.

DIMASA se reserva el derecho de modificar estas políticas para mejorar el servicio, informando oportunamente en www.dimasa.cl.

POLÍTICAS DE DESPACHO Y RETIROS

En DIMASA nos comprometemos a brindarte un servicio de entrega y retiro eficiente, transparente y seguro. Las presentes políticas están alineadas con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y buenas prácticas del comercio electrónico.

1. Cobertura y Restricciones de Despacho

- Ofrecemos despacho en la Región de Valparaíso y comunas seleccionadas. Consulta cobertura y valores ingresando tu dirección en www.dimasa.cl o contactándonos directamente.
 - Pueden existir zonas restringidas o sin cobertura por razones logísticas; estas serán informadas antes de finalizar la compra.
-

2. Costos y Mínimos de Despacho

- El valor del despacho depende del destino, volumen y peso del pedido. El costo será informado antes de confirmar la compra.
-

3. Plazos y Horarios de Entrega

- El plazo máximo estimado de entrega es de 6 días hábiles, salvo casos de fuerza mayor.
 - La fecha y rango horario estimado de entrega serán informados en el resumen de compra y confirmados por correo.
 - No es posible seleccionar un horario específico, pero puedes consultar alternativas llamando a nuestra tienda.
 - Para retiro en tienda, el producto estará disponible desde 24 horas hábiles después de la confirmación de compra.
-

4. Condiciones de Entrega y Retiro

- El despacho a domicilio se realiza hasta el primer acceso disponible (portería o conserjería en edificios y condominios). El transportista no está autorizado a ingresar ni subir productos a pisos superiores.
 - Si al momento del despacho no hay quien reciba el producto o no existen condiciones adecuadas para su descarga, se reagendará una nueva entrega que tendrá un costo adicional.
-

5. Seguimiento y Reagendamiento de Despacho

- Recibirás confirmación y estado de tu pedido por correo electrónico.
 - En caso de no poder recibir el despacho en la fecha programada, infórmarnos con anticipación para reagendar y evitar costos adicionales.
-

6. Fuerza Mayor y Exoneración de Responsabilidad

- No nos hacemos responsables por retrasos, daños o incumplimientos derivados de casos fortuitos o fuerza mayor: fenómenos naturales, actos de autoridad, interrupciones de servicios logísticos, etc.
 - Nos comprometemos a informar oportunamente al cliente en caso de imprevistos.
-

7. Reclamos o Incidentes en el Despacho

- Si experimentas problemas con tu despacho o retiro, contáctanos a contacto@dimasa.cl, llamando al +56 32 255 5400 o presencialmente en nuestra tienda.
 - Plazo de respuesta: máximo 5 días hábiles.
-

8. Política sobre Cambios de Precios

En caso de detectarse errores manifiestos en precios publicados en www.dimasa.cl, DIMASA se reserva el derecho de corregir dichos errores antes de procesar y despachar el pedido, informando oportunamente al cliente para que este pueda aceptar o cancelar la compra.

CAMBIOS Y DEVOLUCIÓN

Condiciones de Cambio y/o Devolución

En DIMASA, nuestro objetivo es que tengas la mejor experiencia de compra, por lo que ponemos a tu disposición una política clara y transparente para cambios, devoluciones y garantía de productos, en cumplimiento de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

1. CONDICIONES GENERALES DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN

- Todos los cambios y devoluciones aplican a las siguientes categorías: Adhesivos y Sellantes, Automotriz, Baño, Cocina y Casa, Cerraduras y Quincallería, Electricidad, Fierros y Perfiles, Fijaciones, Gasfitería, Herramientas, Limpieza y Seguridad, Maderas, Materiales de Construcción, Patio y Jardín, Pinturas, Planchas y Tableros, y Revestimientos.
- El producto debe estar sin uso, con todos sus accesorios, manuales, embalaje original, y sin daños visibles.
- Es obligatorio presentar la boleta, factura o guía de despacho correspondiente.
- Para productos de madera, se exige que no hayan sido manipulados, cortados, instalados, pintados, decolorados o intervenidos de cualquier manera.

2. EXCLUSIONES Y RESTRICCIONES

No aplica cambio ni devolución en los siguientes casos:

Producto/Condición	Motivo Exclusión
Productos en liquidación, refaccionados o discontinuados	Sin stock de reemplazo o venta final
Productos fabricados a pedido, medidas o colores especiales	Personalización exclusiva
Productos instalados, arrendados, dimensionados, o por volumen	Intervención posterior a la compra
Productos con daños visibles, uso, falta de embalaje o accesorios	No cumplen requisitos básicos
Compras con factura para empresas (ver sección especial)	Condiciones distintas según normativa tributaria

3. PROCEDIMIENTO PARA CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

Paso a paso:

1. Solicita el cambio o devolución presentando tu boleta/factura en tienda o vía correo a contacto@dimasa.cl.
2. Entrega el producto completo, sin uso y con todos sus accesorios.
3. El equipo de DIMASA revisará el estado del producto y documentos en un plazo máximo de 5 días hábiles.

4. Si cumple los requisitos, se procederá al cambio o devolución del dinero según el medio de pago utilizado.

En caso de productos de gran tamaño o difícil traslado, puedes coordinar el retiro llamando al +56 32 255 5400.

4. GARANTÍA LEGAL Y VOLUNTARIA

• Todos los productos cuentan con garantía legal mínima de 6 meses por fallas o defectos, según Ley 19.496, independiente de garantías del fabricante. • La garantía voluntaria de cada marca puede extenderse según lo informado en el manual de cada producto. • Para hacer efectiva la garantía, se debe presentar el documento de compra y cumplir los requisitos de buen uso. • Consulta también nuestra política específica de garantías.

5. DERECHO DE RETRACTO

• Puedes ejercer tu derecho a retracto dentro de 10 días corridos desde la recepción del producto, presentando el producto sin uso, en su embalaje original y con todos sus accesorios. • No aplica derecho a retracto para productos fabricados a pedido, de segunda selección, instalados, manipulados, arrendados o adquiridos bajo condiciones especiales. • El producto debe estar en perfecto estado.

6. DEVOLUCIÓN DE DINERO

- El plazo para la devolución de dinero inicia desde la emisión de la Nota de Crédito.
- Los plazos estimados son:
 - Débito, Transferencia y Efectivo: entre 1 y 3 días hábiles.
 - Crédito: supeditado a los plazos de reversa del banco emisor. • Para compras con transferencia, el abono será solo a cuentas asociadas al RUT del comprador. • El valor de despacho no será reembolsado en casos de devoluciones por motivos personales o derecho a retracto.

7. CANALES DE ATENCIÓN Y RECLAMOS

- Puedes contactarnos en tienda, a contacto@dimasa.cl o al +56 32 255 5400.
- Plazo máximo de respuesta: 5 días hábiles.

8. CONSIDERACIONES ESPECIALES PARA EMPRESAS

- En compras con factura para empresas, los cambios y devoluciones estarán sujetos a revisión y condiciones especiales según normativa tributaria vigente.
- Recomendamos revisar las condiciones y consultar previamente antes de la compra.

9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y REFERENCIAS LEGALES

- Para más detalles sobre despacho y garantía, revisa nuestras políticas específicas.
- Esta política se encuentra alineada con la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y normas vigentes.

Cualquier duda o caso especial será revisado individualmente para brindar la mejor solución posible, dentro del marco legal y comercial de DIMASA.