

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **Sucursal Virtual [www.anwo.cl](http://www.anwo.cl)**

#### **1- ASPECTOS GENERALES**

Bienvenido a nuestra sucursal virtual [anwo.cl](http://www.anwo.cl), estos Términos y Condiciones regulan el acceso a nuestro sitio [www.anwo.cl](http://www.anwo.cl) o en su defecto a <http://anwo.cl>, para su uso por todo usuario.

En nuestro sitio web, o sucursal virtual usted podrá navegar, buscar información de nuestros productos y descargar todos los documentos que no requieran registro previo, además de utilizar o reutilizar imágenes para su sitio web o publicaciones, sin alterar nuestra imagen corporativa. En caso que usted sea un instalador registrado en la base de clientes ANWO y posea un Usuario web, podrá acceder a mayor información como: descargas de manuales, catálogos y softwares que estén disponibles a la fecha, revisar ofertas, realizar cotizaciones, comprar de forma online, conocer sus estados de cuenta corriente, (si cuenta con ella), y muchas más funciones.

Le recomendamos leer atentamente los términos y condiciones descritos a continuación.

Los Términos y Condiciones se aplicarán y entenderán incorporados en toda las compras y servicios disponibles que tengan derecho con ANWO S.A. (en adelante ANWO) mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web.

El uso del sitio web [www.anwo.cl](http://www.anwo.cl), o sucursal virtual junto a su aplicación de Términos y Condiciones, se someterán a las leyes de la República de Chile; especialmente las que protegen los derechos de los consumidores, sin renunciar a los derechos y acciones que otorgan estas leyes.

En consecuencia, ANWO le recuerda que goza de los derechos que reconoce la ley chilena y que además otorgan estos términos y condiciones entregando información de políticas de garantía de productos, política de despacho, entre otros, que tienen como finalidad facilitar el acceso y uso de nuestra sucursal virtual, los cuales pueden variar periódica, mensual o anualmente, sin afectar los derechos adquiridos por los consumidores.

Para fines publicitarios, toda comunicación promocional enviada electrónicamente desde ANWO indicará el asunto al cual se refiere, nuestra identidad corporativa como remitente y, además, de imágenes relacionadas con dicha promoción (refiérase a archivos adjuntos con ofertas, comunicados, invitaciones, entre otros.)

Queda explícitamente indicado que Anwo no solicita información privada, (datos financieros o personales), mediante sus envíos promocionales, refiérase a envío de e-mails.

#### **2- SU CUENTA**

Si usted desea realizar compras o cotizaciones, acceder a ofertas, promociones o descuentos asociados, realizar pagos con su cuenta corriente Anwo o tarjeta de crédito o débito, podrá registrarse en el sitio y obtener una clave secreta **"sólo si usted se encuentra registrado como cliente instalador en la base de clientes ANWO"**, para lo cual deberá completar el formulario de registro disponible en nuestro sitio web, una vez completada toda la información podrá enviar dicho formulario para ser contactado. Es de suma importancia considerar que la CONTRASEÑA O CLAVE SECRETA ES REQUISITO para acceder a lo anteriormente nombrado y se entrega mediante una aprobación comercial, permitiendo un acceso confidencial, confiable y seguro.

Es facultad de ANWO aceptar o rechazar sin expresión de causa, dicho pronunciamiento.

#### **SU CLAVE SECRETA**

Antes de continuar, es necesario recordar que al ingresar a [www.anwo.cl](http://www.anwo.cl), usted como usuario, acepta las políticas de privacidad de nuestra sucursal virtual. El usuario está aceptando y reconociendo entonces que ha revisado las políticas de privacidad entregadas por Anwo S.A., además queda enunciado que ANWO se reserva el derecho a modificar las presentes políticas, ya sea por modificaciones comerciales o cambios en las normas privadas, entendiéndose que será responsabilidad del usuario la lectura y revisión de dichas modificaciones.

Frente a esto Anwo se compromete a resguardar toda la información entregada por nuestros usuarios. Queda explícito que ANWO no entregará, no comunicará ni transferirá, la información privada de su cuenta y será obligación del usuario aceptar las políticas de privacidad para dicha situación.

### **¿CÓMO ACCEDER A UNA CLAVE SECRETA?**

Para poder obtener una clave secreta de acceso para [www.anwo.cl](http://www.anwo.cl), usted necesariamente debe encontrarse registrado como cliente instalador, además de la previa revisión de su información comercial, la cual será evaluada por ANWO para su aprobación. Queda enunciado que el tiempo máximo de entrega de la clave secreta no superará las 48 horas una vez aprobada su solicitud de registro.

La solicitud de clave debe ser realizada por el representante legal de la empresa, quien debe completar el formulario de registro disponible en nuestra sucursal virtual, para ello, ANWO solicitará la siguiente información: razón social, RUT de la empresa, giro principal de la empresa; Para fines de comunicación con el usuario, ANWO solicitará su nombre completo, RUN, email, número de contacto, domicilio, comuna, entre otros, a fin de confeccionar un registro de nuestros clientes. Queda enunciado que ANWO, no entregará información a terceros de ninguna índole.

Una vez enviada esta información, ANWO se pondrá en contacto con el solicitante para verificar los datos ingresados.

De no ser aprobada la clave de acceso a nuestra sucursal virtual, usted puede realizar el procedimiento las veces que estime conveniente, sin embargo, Anwo se reserva el derecho de aceptar la solicitud según los términos y condiciones descritos en este documento.

De ser aprobada la clave de acceso a nuestra sucursal virtual, un ejecutivo se pondrá en contacto con usted comunicando que su cuenta ha sido aprobada y explicará los pasos a seguir para tener una mejor experiencia de usabilidad, por otra parte, usted además recibirá un email con la información correspondiente a su nueva cuenta de usuario de [www.anwo.cl](http://www.anwo.cl), en la cual quedará claro el nombre de usuario ingresado por usted y la clave designada, que puede ser modificada posteriormente.

ANWO se reserva entonces el derecho de entregar o no entregar una clave secreta según las condiciones y comportamientos comerciales de cada usuario solicitante, entendiéndose que cada usuario está aceptando los términos y condiciones estipuladas en este documento.

Una vez obtenida, la clave secreta podrá ser modificada de acuerdo a las instrucciones y procedimientos entregados en nuestra sucursal virtual, además de obtener acceso a la información en particular de su registro como empresa, podrá realizar y revisar compras, realizar y revisar cotizaciones, también obtendrá acceso a su línea de crédito (si cuenta con ella) y la alternativa de crear claves de acceso secundarias con diferentes perfiles de usuario para compra y cotización o consulta técnica de productos.

Queda enunciado que es responsabilidad de cada usuario registrado la creación y administración de claves secundarias, liberando expresamente a ANWO frente a cualquier responsabilidad del mal uso que los usuarios proporcionen a sus cuentas.

### **3- ¿CÓMO COMPRAR O COTIZAR?**

*No olvide que para realizar una cotización usted debe estar registrado como cliente en la base de clientes ANWO.*

#### **Los pasos para realizar una cotización online:**

1. Selecciona el o los productos y agregarlos al "carrito de compras".
2. Si no está aún registrado, ingrese a crear cuenta o Login, ingrese su nombre de usuario y clave asignada.
3. Una vez seleccionados el o los productos, dar clic al botón cotizar.
4. Una vez de clic el botón cotizar se desplegará una página con todos los productos que usted agregó, sus descripciones, su valor final, el valor total es expresado en dólares y es más IVA. Usted puede imprimir, descargar o enviar por correo la **cotización** para conservar el número único y realizar seguimiento, Anwo se encarga de enviar una copia de dicha **cotización** a la dirección de e-mail entregada en su registro.
5. Si la operación se realiza con éxito, la cotización quedará registrada en su perfil de usuario en la zona "cotizaciones" y tendrá una validez de 30 días, desde el momento de realizada la cotización.

6. Para confirmar la cotización, además, se enviará un comprobante de cotización a su cuenta de email ingresada en el registro de usuario.

#### **Los pasos para realizar una compra online:**

1. Selecciona los productos y agrégalos al “carrito de compras”.
2. Si no está aún registrado, ingrese a crear cuenta o Login, ingrese su nombre de usuario y clave asignada.
3. Debe revisar la disponibilidad de stock de los productos seleccionados
4. Dar clic en el botón confirmar compra.
5. Debe validar los datos de la empresa y seleccionar el método de entrega (despacho o retiro)
6. Si seleccionó despacho debe ingresar los datos de dirección y contacto
7. Si seleccionó retiro debe elegir la sucursal donde retirar
8. Finalmente debe seleccionar método de pago. Cuanta corriente Anwo (si usted posee) o Web Pay
9. Seleccione el tipo de despacho y uno de los medios de pago vinculados a su cuenta de usuario.
10. Antes de realizar el pedido y el pago, el cliente debe aceptar las condiciones de venta, marcando un check, por el cual el cliente declara haber leído y aceptado los términos y condiciones de compra descritas en este documento. Si usted no marca el check, no podrá continuar con la compra de productos online, asumiendo con esto que no está de acuerdo con las condiciones generales de venta de nuestra sucursal virtual.
11. Una vez cliquee el botón “confirmar comprar” se desplegará una **nota de venta** con todos los productos que usted agregó, sus descripciones, su valor final, y su selección de despacho o método de envío, el valor total más IVA, posterior a esto usted podrá realizar el pago, dando clic al botón continuar y pagar.
12. Si la operación anterior se realiza con éxito, se efectuará el cargo en el método de pago seleccionado, se enviará un comprobante de compra con el número de factura y su pedido quedará liberado para despacho o para retiro en sucursal. Posteriormente con un plazo máximo de 48 horas se le enviara la factura en formato electrónico.

Queda enunciado en el punto ¿Cómo comprar y cotizar?, que para realizar compras o cotizaciones usted debe estar registrado previamente con la clave única entregada por ANWO.

#### **4- POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS**

Para hacer efectiva una devolución o cambio de producto se debe realizar de forma presencial y usted debe considerar las siguientes condiciones:

- Debe presentar la factura o guía de despacho asignada a su compra.
- Debe devolver el producto con todos sus accesorios, manuales, limpio, con su embalaje original y sin deterioro (refiérase a rayas, piquetes, abolladuras, manchas, entre otros).
- El cambio o devolución de productos no debe exceder los 60 días a contar de la fecha de facturación.
- La política de cambio o devoluciones no aplica a productos de segunda selección o liquidación (outlet).
- La política de cambio o devolución no aplica a productos de importación (pedidos especiales).

Esta operación se puede realizar en cualquiera de nuestras sucursales, independiente de donde haya adquirido el producto.

#### **5- GARANTÍA GENERAL DE PRODUCTOS**

Una vez adquirido un producto en ANWO, le recomendamos leer cuidadosamente el manual de instrucciones de uso y mantenimiento del producto antes de utilizarlo.

La satisfacción que usted obtendrá de su producto en particular dependerá del cuidado que le brinde durante su uso.

No olvide que el periodo de garantía esta cubierto desde la fecha de facturación y su plazo de vigencia corresponderá a cada producto en particular según se señala en la POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.

#### CODICIONES PARA HACER EFECTIVA LA GARANTÍA:

Comercial Anwo S.A. garantiza el funcionamiento de sus equipos, piezas, artefactos, artículos, por cualquier desperfecto o mal funcionamiento originado por defectos de fabricación, Esta garantía consiste en la reposición de los materiales, artículos defectuosos o la reparación de los mismos y no incluye mano de obra ni gastos asociados por reinstalación.

La garantía general de productos es sólo válida ante Comercial Anwo S.A. y para hacerse efectiva el instalador deberá presentarse con el producto, objeto de garantía, a nuestra casa matriz ubicada en Av. Presidente Eduardo Frei Montalva #17.001, en la comuna de Colina, o en las sucursales ANWO en Santiago o regiones, presentando junto al producto su factura de venta, siendo válida, única y exclusivamente, para productos vendidos en territorio nacional, quedando ANWO como encargado de reparar y/o reemplazar los equipos o artefactos defectuosos sin costo para el comprador. La garantía se otorga como "GARANTÍA TÉCNICA DEL DISTRIBUIDOR" sobre los equipos y/o artefactos, en conjunto con sus respectivas partes y piezas.

Comercial ANWO S.A. se reserva el derecho de aplicar o rechazar un reclamo de garantía, según los términos establecidos por el fabricante de los productos objeto de este documento.

#### SITUACIONES EN LAS CUALES NO ES EXIGIBLE GARANTÍA.

Se extienden excluidos de la garantía aquellas fallas, problemas, daños, defectos y/o prejuicios que presenten los equipos y artefactos producidos por:

- Falta de mantención.
- Golpe, maltrato y accidentes fortuitos.
- Daños ocurridos una vez retirados los equipos de las bodegas de Comercial Anwo S.A.
- Fallas, defectos y problemas de funcionamiento producto de un manejo indebido por parte del personal no calificado ni autorizado.
- Instalación deficiente o errónea de los equipos o productos, además de instalación no apropiada según instrucciones del fabricante y/o distribuidor.
- Cualquier operación que en opinión de Comercial ANWO S.A. y/o del fabricante no cumpla con las condiciones mínimas de manejo, seguridad o calificación técnica apropiada.
- Por el deterioro propio del uso normal de los equipos, piezas, accesorios o artefactos.
- Por causas de fuerza mayor.

#### OBLIGACIONES DEL INSTALADOR.

- El instalador se compromete a su vez a garantizar los trabajos de instalación, mano de obra y repuesto.
- El instalador se compromete a asistir a los cursos de capacitación impartidos por Anwo S.A. de los que deberá informarse en sus oficinas, sitio web o e-mails, a fin de aplicar el correcto manejo, instalación y mantención de los equipos.
- El instalador garantizará al comprador un permanente y satisfactorio nivel de atención a su cliente.
- El instalador se obliga a hacer entrega de los manuales de uso y mantención y de los procedimientos básicos de operación a los usuarios compradores.
- El instalador deberá realizar una mantención cada doce meses o en periodos que el producto específicamente lo amerite.
- El instalador se obliga a resguardar el buen nombre, la imagen comercial y el nivel de calidad de los productos y equipos entregados por el distribuidor Comercial Anwo S.A.

- El incumplimiento de estas normas, por parte del cliente instalador/distribuidor, eximirá de toda responsabilidad al distribuidor Anwo S.A. de esta garantía.

Los plazos y condiciones especiales de garantía para los productos distribuidos por Anwo S.A. deben ser solicitados directamente a su ejecutivo de venta y/o asesor comercial en las oficinas de Anwo S.A., ubicadas en Av. Presidente Eduardo Frei Montalva #17.001, Colina, Santiago, Región Metropolitana, o en sus sucursales. La no observancia de las instrucciones que se indica en cada póliza anula las condiciones de garantía del producto.

#### **GARANTÍAS LEGALES Y BENEFICIOS OFRECIDOS POR EL FABRICANTE**

Si el producto obtenido no cumple con las características técnicas ofrecidas e informadas, llegó dañado o incompleto, puede realizar un cambio inmediatamente en nuestras sucursales, además si presentase fallas, defectos o mal funcionamiento dentro de los 90 días incluidos en la garantía, usted puede optar a la reparación gratuita del producto, restitución, cambio o devolución del total del valor del producto, siempre y cuando el producto no se hubiera dañado o deteriorado por hechos imputables al consumidor.

Si el producto cuenta con una garantía de fabricación por periodos mayores a la garantía legal de 90 días, puede acercarse a cualquier sucursal de Anwo S.A. y realizar su evaluación para reparación o lo que la garantía del producto en particular ofrece al consumidor.

Para saber que productos tienen otro tipo de garantía debe descargar el anexo que se encuentra en el siguiente link:

[http://admin.anwo.cl//files/cms\\_utilidades/778/Garantia\\_Productos\\_Anwo\\_2019.pdf](http://admin.anwo.cl//files/cms_utilidades/778/Garantia_Productos_Anwo_2019.pdf)

#### **6- GARANTÍAS EXTENDIDAS DE PRODUCTOS**

Esta opción aplica sólo a los productos que tengan esta característica, para ello usted debe descargar el anexo que se encuentra en el siguiente link:

[http://admin.anwo.cl//files/cms\\_utilidades/778/Garantia\\_Productos\\_Anwo\\_2019.pdf](http://admin.anwo.cl//files/cms_utilidades/778/Garantia_Productos_Anwo_2019.pdf)

## 7- POLÍTICA DE DESPACHO

### Formas y Tiempos de Despacho

Cada vez que compre un producto a través de nuestro sitio [www.anwo.cl](http://www.anwo.cl), podrá fácilmente coordinar el despacho de su producto.

Los plazos de entrega comienzan desde el momento en que es validado el medio de pago y el stock del producto y se realizarán sólo los días habilitados para efectuar entregas, Si usted realizó su compra fuera de horario hábil (9:00 a 18:30), se considerará para el día hábil siguiente. (No se consideran día hábil ni sábado, domingo o festivos)

Para su mayor comodidad, podrá escoger entre estas 2 alternativas de entrega:

### Despacho

- Toda compra web, será despachada de 48 a 72 hrs. de realizada la compra, previa confirmación de stock, de lo contrario se coordinará con el cliente una nueva fecha de despacho o el despacho parcial de su compra.
- Toda compra web, debe indicar el lugar de despacho, además debe indicar si la zona de despacho permite el uso de camiones pequeños, medianos o de gran tamaño, debe considerar además un colaborador designado, el cual será contactado directamente para coordinar tareas de despacho y recepción de mercadería, siendo estos requisitos de carácter obligatorio.
- Todo despacho de productos no recepcionados por el cliente será devuelto a nuestra bodega para coordinar un nuevo despacho, considerando esto, como una devolución, por lo tanto, será considerado como un nuevo despacho de 48 a 72 hrs. desde el reingreso a nuestra bodega principal o casa matriz.

Debe revisar las coberturas de despachos \*

### Retiro en Sucursal ANWO.

Si usted elige retirar el o los producto(s) comprado(s) en alguna de nuestras sucursales a lo largo del país, podrá realizarlo 3 horas posteriores a su compra, debe considerar además que nuestro horario de atención para retiro de productos por compras web comenzará a partir de las 09:00 hrs. hasta las 18:00 hrs.

Si usted realizó una compra fuera de horario hábil (9:00 a 18:30), se considerará que su compra fue realizada a la primera hora día hábil siguiente posterior a su compra, debe sumar 3 horas para su retiro.

### Cobertura de Despacho. (\*)

#### Región Metropolitana

Las zonas que se realizarán los despachos por compras web son:

1. Gran Santiago	2. Colina	3. Chicureo
4. Chamisero	5. Lampa	6. Puente Alto

7. San Bernardo.

(\*) Quedan excluidas de despacho las comunas de Buin, Paine, Peñaflo, Cajón del Maipo, Isla de Maipo, Talagante y todos sus alrededores o lugares no estipulados en la tabla anterior.

**La Serena**

Coquimbo, Serena, La Herradura: Plazo de entrega 42 a 78 horas es para

El Molle/ Las Rojas/ Vicuña: 1 despacho semanal solo los días miércoles

Ovalle: 1 despacho semanal solo los días jueves

Las Tacas, Morrillo, Guanquero, Tongoy: 1 despacho semanal solo los días viernes

**Concepción**

Concepción/Talcahuano/San Pedro: Plazo de entrega de 48 a 72 hrs

Chillan: 1 despacho semanal solo los días viernes

Los Ángeles: 1 despacho semanal solo los días jueves

**Viña del Mar**

Litoral Central entre Santo Domingo y Algarrobo plazo de entrega 48 a 72 horas

Valparaíso – Viña del Mar – Concón plazo de entrega 24 a 48 horas

Quilpué – Villa Alemana – Limache – Casablanca plazo de entrega 24 a 48 horas

Litoral Norte Maitencillo – Zapallar – Cachagua plazo de entrega 48 a 72 horas

Quillota – La Calera - La Cruz plazo de entrega 48 a 72 horas

**Temuco**

Temuco: Martes y Jueves

Pucón / Villarrica : Semanalmente solo los días lunes

Valdivia : 1 despacho semanal viernes.

Opción envío por transporte externo, pequeños volúmenes todo los Martes

**Puerto Montt**

Puerto Montt y su radio urbano: plazo de entrega 48 a 72 horas

Osorno y su radio urbano: todos los días miércoles de cada semana.

Nota: Despachos a Chiloe, Coyhaique, Punta Arenas u otras ciudades diferentes de Osorno y Puerto Montt, se coordina el despacho por el transporte externo que el cliente elija.