

Política de privacidad:

GTLAB entiende y respeta los derechos de privacidad de los usuarios de su plataforma. Esta política de privacidad describe los tipos de datos personales que tratamos, el propósito del tratamiento y los derechos de los Usuarios en relación con ellos.

Acerca de GTLAB. GTLAB provee servicios de plataforma e-commerce en modalidad de venta a cliente directo o empresas

GTLAB es responsable de la base de datos. GTLAB accede a los datos personales de los Usuarios y los trata como responsable de la base de datos, según se regula en esta Política. Esto es muy importante, pues significa que:

GTLAB almacena y trata los datos personales de un Usuario desde la primera interacción que éste tenga con uno cualquiera de los Comercios, de modo tal que sea más fácil la comunicación entre ambas partes

GTLAB es un responsable de la base de datos en forma independiente bajo las políticas de privacidad que ellos determinen en forma separada.

GTLAB no comunica ni comparte los datos personales de los Usuarios con otros Comercios.

Qué información procesa GTLAB de los Usuarios. Con el consentimiento del Usuario otorgado a través de la aceptación expresa de esta Política, GTLAB recopila y procesa:

Nombre

Correo electrónico

Dirección de despacho

Teléfono celular

Cédula Nacional de Identidad

Para el evento de que un Usuario solicite a un Comercio el reembolso de lo Pagado: banco, tipo de cuenta y número de cuenta.

Datos personales que el usuario comunique voluntariamente con ocasión del uso de la Plataforma o de su interacción con GTLAB por otras vías, como emails.

Propósitos del tratamiento. Sólo trataremos los datos de los Usuarios si tenemos una razón legal para hacerlo, ya sea basada en el consentimiento o en una autorización legal.

Para hacer cumplir los contratos relacionados con los Servicios, para el ejercicio o defensa de acciones legales, para proteger los derechos de GTLAB y para prevenir fraudes.

Para satisfacer necesidades legítimas del negocio de GTLAB, incluyendo la transferencia de datos personales como parte de una fusión, adquisición o venta de todo o parte de nuestros activos; las acciones encaminadas a mantener medidas de seguridad en los sistemas informáticos de GTLAB;

o (cuando sea estrictamente necesario) para proteger los derechos, propiedad o seguridad de GTLAB, del Comercio, de otros Usuarios o un tercero.

Para cumplir con obligaciones legales y reglamentarias, con órdenes de autoridades judiciales o administrativas.

Información que compartimos. GTLAB no comparte ni cede los datos personales a ningún tercero, salvo lo establecido expresamente en esta Política.

Mandatarios para el tratamiento de datos. GTLAB podrá entregar datos personales a ciertos terceros en calidad de mandatarios para el tratamiento de datos, con ocasión de los Servicios, en cuyo caso exigirá de estos terceros la implementación de medidas técnicas y organizaciones de seguridad que sean coherentes con la criticidad de los datos tratados. Estos terceros incluyen a los transportistas de los productos de los Comercios.

Los Transportistas únicamente acceden al nombre de pila (sin apellido) del Usuario, el domicilio de despacho y el nombre del Comercio; información a la que acceden temporalmente y es eliminada de su acceso al terminar un pedido.

La información recopilada es almacenada en servidores de SmartSide, los cuales pueden estar ubicados fuera del país de residencia del usuario. Esto implica que los datos pueden ser transferidos y tratados en jurisdicciones que pueden no ofrecer el mismo nivel de protección de datos que la legislación local. Sin embargo, SmartSide implementa medidas contractuales y técnicas adecuadas para garantizar que dicha transferencia internacional cumpla con las normativas aplicables y que los datos estén debidamente protegidos.

Conservación. GTLAB conservará los datos personales del Usuario por cinco años desde el último acceso del Usuario a la Plataforma, salvo que le asista una obligación legal de retener los datos por un tiempo superior a ese.

Política de devoluciones:

¿Qué es la garantía legal?

La garantía legal es un derecho que protege a consumidores y consumidoras, quienes la pueden ejercer tras la compra de un producto nuevo que sale defectuoso, le faltan piezas o partes, no es apto para el uso al que fue destinado, entre otras situaciones.

¿Cómo ejercer el derecho a garantía legal?

Para ejercer el derecho de garantía legal los consumidores pueden acudir directamente a la empresa que les vendió el producto presentando la boleta, factura u otro medio que acredite la compra.

Las empresas no pueden derivar al consumidor a lugares lejanos o atender en horarios diferentes a los de venta normal. Es decir, las empresas deben ofrecer las mismas condiciones en que realizaron la venta del producto.

Los proveedores no pueden poner barreras en el ejercicio del derecho a garantía, como permitir el cambio o devolución del dinero bajo la condición de restituir los envases originales o cobrar por ello.

Por otro lado, los consumidores pueden hacer efectiva la garantía ante el vendedor, y en caso de que no lo pueda ubicar o la empresa ya no exista, puede exigir al fabricante o al importador que responda.

¿Cuánto tiempo tengo para cambiar un producto?

Para cambiar un producto existe un plazo legal de 6 meses desde su compra o recepción, en caso de haberlo adquirido de forma online.

Recuerda que esta opción solo es válida en caso de que el producto haya llegado defectuoso.

¿Cuánto tiempo tengo para cambiar un producto por tamaño si compré por internet?

En caso de necesitar el cambio de un producto por tamaño comprado por internet, es posible hacer uso del derecho a retracto establecido en la Ley del Consumidor dentro de los 10 días desde que fue recibido el artefacto y antes de haber sido utilizada.

Es importante tener en cuenta que el derecho a retracto existe siempre que la empresa no informe lo contrario.

¿Qué sucede si el producto fue comprado en una liquidación?

En caso de haber comprado un producto en oferta o liquidación el derecho a garantía aplica bajo los mismos términos que una compra normal.

¿Puedo devolver un producto y que me devuelvan el dinero?

El derecho a la garantía legal establece tres opciones en caso de recibir un producto con fallas:

Devolución del dinero

Cambio del producto

Reparación

Los únicos productos que no se encuentran contemplados por la ley para cambio o devolución son aquellos de segunda selección o usados, siempre que haya sido advertido antes de la compra.

En este caso es importante recordar que aquellos productos vendidos en ofertas o promociones sí están sujetos a devolución, incluso si los carteles o boletas indican lo contrario.

Devolución de compras por Internet: ¿Cómo funciona?

En el caso de que las compras se realicen por internet, los consumidores tienen los mismos derechos que en cualquier compra o contratación de servicio, es decir:

A que se le informe el precio y se respete

A que se cumpla lo ofrecido

A la garantía legal bajo los mismos términos que si fuera una compra presencial

A que la empresa responda en caso de problemas

Al realizar compras por internet, la Ley permite a los consumidores arrepentirse dentro de los 10 días desde que recibió el producto o contrató el servicio, siempre que la empresa no informe lo contrario.

También es obligación de la empresa enviar una confirmación escrita del comprobante de la transacción. De no ser así, el plazo de retracto se extiende a 90 días.

Dónde reclamar

En caso de tener algún problema, lo que deben hacer los consumidores es reclamar ante las empresas, y en caso de no obtener una respuesta positiva, reclamar ante el SERNAC a través de los siguientes canales:

Portal del Consumidor

800 700 100

Oficinas regionales

Teleatención

Texto pequeño que va al final de la página:

Nos comprometemos a entregarte siempre la mejor calidad y al mejor precio.

WhatsApp de contacto: +56956449891/+56988121344

Correo de contacto: contacto@gtlab.cl