

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA USUARIOS

Actualizado: 19.07.2025

1. INTRODUCCIÓN

CostoStock SpA (en adelante, “la Plataforma” o “CostoStock”) es una sociedad constituida en Chile que opera un marketplace digital destinado a conectar a usuarios con proveedores para intermediar en la comercialización de productos excedentes – tanto alimenticios como no alimenticios – a precios reducidos. La Plataforma tiene por objetivo promover la sostenibilidad, reducir el desperdicio y apoyar a los comercios locales a través de un modelo de economía circular. Al acceder y utilizar la Plataforma, el usuario (en adelante, el “Usuario”) acepta expresamente los presentes Términos y Condiciones.

2. DEFINICIONES

A efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá por:

- **Usuario:** Persona natural, mayor de edad, que utiliza la Plataforma para adquirir productos o servicios ofrecidos por los Proveedores.
- **Proveedor:** Comercio, empresa o negocio que publica, oferta y vende sus productos a través de la Plataforma.
- **Productos:** Bienes y servicios ofrecidos por los Proveedores mediante la Plataforma.
- **Orden de Compra:** Transacción realizada por el Usuario a través de la Plataforma, mediante la cual adquiere uno o más productos.
- **Delivery:** Servicio opcional de despacho a domicilio de los productos adquiridos por el Usuario, sujeto a disponibilidad y cobertura.
- **Voucher Numérico:** Comprobante digital único generado al momento de confirmar una Orden de Compra, que permite la validación de la transacción.
- **Georreferenciación:** Funcionalidad de la Plataforma que utiliza la ubicación del Usuario para mostrarle productos disponibles en su proximidad.
- **Mermas:** Productos no vendidos por los Proveedores, generalmente cercanos a su fecha de vencimiento, que se ofrecen a un precio reducido a través de la Plataforma.

3. REGISTRO EN LA PLATAFORMA

3.1 Requisitos de Registro: Los Usuarios pueden navegar y explorar la Plataforma sin necesidad de registrarse previamente. No obstante, para efectuar una compra, será obligatorio aceptar expresamente los presentes Términos y Condiciones.

3.2 Datos Proporcionados: Al momento de realizar una compra, el Usuario deberá proporcionar un número de WhatsApp y una dirección de correo electrónico válidos, los cuales serán utilizados por la Plataforma para el envío de notificaciones, comprobantes de compra y encuestas relacionadas con la experiencia de uso.

4. EXPLORACIÓN DE PRODUCTOS

4.1. Catálogo de Productos: Los Usuarios pueden explorar los productos disponibles en la Plataforma utilizando filtros por ubicación geográfica y por categoría de producto.

4.2 Opciones de Búsqueda: La Plataforma permite a los Usuarios realizar búsquedas a través de las siguientes modalidades:

- Georreferenciación: Visualización de productos disponibles en un radio de 5, 15 o 30 kilómetros desde la ubicación actual del Usuario.
- Búsqueda por Comuna: Visualización de todas las ofertas disponibles en una comuna específica, sin mostrar distancias exactas entre el Usuario y los puntos de venta.

4.3 Información Detallada: Cada producto exhibido en la Plataforma incluirá una ficha informativa que contendrá: descripción del producto, precio, condiciones de entrega o retiro, y las opciones de compra disponibles.

5. PROCESO DE COMPRA

5.1 Selección de Productos: El Usuario podrá seleccionar los productos de su interés y agregarlos al carrito de compras disponible en la Plataforma.

5.2 Confirmación del Pedido: Antes de efectuar el pago, el Usuario deberá revisar y confirmar el resumen de su pedido, el cual incluirá los productos seleccionados, sus precios, y las condiciones de entrega o retiro.

5.3 Pago: El pago se realizará a través de la pasarela de pagos integrada en la Plataforma (Transbank u otra similar). En caso de producirse un error en la transacción, el Usuario recibirá una notificación que indicará la causa del rechazo.

5.4 Generación de *Voucher*: Una vez efectuado el pago de manera exitosa, se emitirá un comprobante digital en forma de *voucher* numérico, el cual deberá ser presentado por el Usuario al momento de la entrega o retiro del producto, con el objeto de validar la correspondiente transacción.

6. ENTREGA Y RETIRO DE PRODUCTOS

6.1 Opciones de Entrega: El Usuario podrá escoger entre las siguientes modalidades para recibir los productos adquiridos:

- **Retiro en el Punto de Venta:** Opción sujeta a las condiciones específicas establecidas por el Proveedor.
- **Delivery:** Disponible con un costo adicional. Esta opción permite el seguimiento en tiempo real del pedido. Para su correcta ejecución, el Usuario deberá proporcionar una dirección válida para el despacho, así como un número de teléfono y un correo electrónico de contacto. Esta información adicional es obligatoria, ya que permite establecer comunicación directa en caso de inconvenientes con la entrega, facilitando así la correcta recepción del pedido.

6.2 Condiciones de Retiro: El Usuario deberá respetar los horarios y condiciones de retiro definidos por el Proveedor en la Plataforma.

6.3 Verificación: La entrega o retiro del producto será validada mediante el escaneo o cotejo del Voucher Numérico generado tras la confirmación de la compra.

6.4 Feedback Posterior: Aproximadamente 5 a 6 horas después de la entrega o retiro, el Usuario recibirá una encuesta de satisfacción, destinada a evaluar su experiencia y calificar el producto recibido.

7. DELIVERY

El servicio de despacho o *delivery* de los productos es prestado por terceros ajenos a la Plataforma, por lo que su ejecución se encuentra sujeta a los términos, condiciones, políticas y procedimientos establecidos por dichos prestadores externos. En consecuencia, CostoStock no se responsabiliza por los plazos, condiciones, calidad ni demás aspectos operativos relacionados con dicho servicio.

8. POLÍTICAS DE CAMBIOS, DEVOLUCIONES Y REEMBOLSOS

8.1 Productos Perecibles: No se aceptarán devoluciones cuando el Usuario incumpla las condiciones de entrega o retiro establecidas por el Proveedor. En contraste, las devoluciones procederán únicamente en casos de defectos comprobados o incumplimiento de las especificaciones publicadas en la Plataforma.

En dichos casos, el consumidor podrá ejercer los derechos que le confiere el artículo 20 de la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el cual establece que, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados, podrá optar, en este caso, entre:

- La reposición del producto, o

- La devolución de la cantidad pagada

Siempre que se verifiquen situaciones como:

- El producto no cumple normas de seguridad o calidad obligatorias;
- Los ingredientes del producto no corresponden a las especificaciones o menciones del rotulado;
- El bien presenta deficiencias que lo hacen inapto para su uso o consumo;
- El producto no cumple con las características o especificaciones expresamente convenidas entre el proveedor y el consumidor.

8.2 Productos No Perecibles: Las devoluciones de estos productos se regirán conforme a la legislación vigente aplicable, incluyendo lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, que faculta al consumidor a optar entre la reposición del producto o la devolución del dinero en los casos legalmente contemplados.

Sin embargo, no se aceptarán devoluciones cuando el Usuario incumpla las condiciones de entrega o retiro establecidas por el Proveedor.

8.3 Reembolsos: Los reembolsos serán gestionados únicamente en casos de cancelación por parte del Proveedor o incumplimiento de las condiciones publicadas. El proceso de reembolso se efectuará en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la solicitud.

9. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

CostoStock recopila, almacena y utiliza los datos personales del Usuario conforme a su Política de Privacidad, la cual debe ser aceptada junto con estos Términos y Condiciones antes de utilizar la plataforma. Asimismo, los Usuarios tienen derecho a acceder, rectificar o eliminar sus datos personales previa solicitud.

10. MODIFICACIONES

CostoStock se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones, notificando a los Usuarios a través de la Plataforma con una anticipación mínima de 15 días antes de la entrada en vigor de los cambios.

11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por la legislación chilena. Cualquier controversia o disputa será sometida a la jurisdicción de los tribunales competentes de Valparaíso, Chile.

12. CONTACTO

Para consultas, solicitudes o reclamos, el Usuario podrá comunicarse con CostoStock a través de los siguientes canales:

- **Correo electrónico:** [email@ejemplo.com]
- **Teléfono:** [+56 9 XXXXXX]
- **Horario de atención:** [días y horas específicas]