

**ACUERDO DE CÓDIGO BUENAS PRACTICAS EMPRESAS PARTICIPANTES eSALE REGIONES
CÁMARA REGIONAL DEL COMERCIO Y LA PRODUCCIÓN, VALPARAÍSO A.G. (CRCP)**

El Presente Acuerdo resume Código de Buenas Prácticas de la **Cámara Regional del Comercio y la Producción, Valparaíso A.G. (CRCP)**, rol único tributario 82.808.400-3, con domicilio en Errázuriz N°755 oficina 405, Valparaíso, desarrollado como guía de conducta para todas las empresas adheridas al evento **eSale Regiones** en pos de lograr mejorar la participación de las marcas potenciando la seriedad del evento, proponiendo rectores y niveles de conducta que son propias de las actividades comerciales, sin contravenir la legislación chilena en búsqueda de generar vínculos de confianza y credibilidad en los consumidores.

Artículo 1. Para todos los efectos en este documento se entenderá como Empresas Adheridas los siguientes conceptos: empresas, proveedores, empresa, proveedor o proveedor electrónico indistintamente, quienes se comprometen a pagar una cuota de participación en el evento la cual debe estar materializada 5 días antes del evento en la siguiente cuenta corriente:

Cuenta: 080-52690-06 Banco de Chile

Rut: 82.808.400-3

Cámara Regional del Comercio de Valparaíso A.G.

Correo para comprobante pago: msequel@crcpvalpo.cl

En caso de no pago oportuno y mediando la aceptación de la factura electrónica emitida antes del evento, se ejercerán las gestiones necesarias para su cobro, incluyendo de ser necesario, envío de carta de cobranza y publicación de esta deuda en Dicom.

Artículo 2. Las empresas adheridas orientarán su contratación electrónica conforme a los principios siguientes:

1.- Principio de Legalidad

El ofrecimiento y la contratación de bienes o servicios con consumidores y la atención post venta del proveedor, deben respetar la normativa legal vigente en la jurisdicción aplicable, y actuar siempre de buena fe, como se dirá.

2.- Principio del Consentimiento Informado

En virtud de este principio, los proveedores deberán informar sobre las condiciones generales y particulares de contratación, y sobre los bienes o servicios, con tal claridad que, al otorgar el consentimiento, los consumidores puedan tener un conocimiento adecuado en relación a la naturaleza del contrato celebrado, el bien o servicio sobre el cual recae, sus obligaciones y derechos.

3.- Principio de la Fuerza Obligatoria del Contrato

Los proveedores deberán dar fiel y oportuno cumplimiento al contrato celebrado, respetando los términos, las condiciones, o las modalidades si las hubiera, conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

4.- Principio de Profesionalidad

Los proveedores deberán observar una conducta profesional en el ejercicio del comercio, ofreciendo bienes y servicios de calidad y estén en condiciones de realizar su prestación o intermediarlo de manera efectiva, y, asimismo, actuar frente al consumidor en pleno ajuste a la normativa vigente.

5.- Principio de la Buena Fe

Los proveedores deberán actuar en todo momento con honestidad y transparencia, informando adecuada y fundadamente las características de los bienes y servicios que ofrezcan.

Artículo 3. La página web del proveedor electrónico deberá contener, en un lugar visible y de fácil acceso, los términos y condiciones para su uso, incluyendo además las garantías y políticas de devoluciones.

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y a todos los servicios que se contraten en el portal con la respectiva empresa mediante los sistemas de comercialización comprendidos en ese sitio web.

Artículo 4. La página web del proveedor electrónico deberá contener referente a los productos y servicios una descripción de sus características incluyendo tamaño, peso, medida, funciones básicas, capacidades, rendimientos, advertencias de seguridad y contraindicaciones, a fin de prevenir confusiones entre el bien o servicio que se presenta y lo que el consumidor percibe acerca de él.

Sin perjuicio de informar tales características principales, las empresas adheridas procurarán extenderse en la descripción e informar características secundarias, pudiendo al efecto utilizar hipervínculos.

En la oferta de servicios, se deben describir en forma adecuada las prestaciones incluidas.

Se debe informar claramente los productos que están en la campaña **eSale Regiones** y sus respectivos stocks iniciales. Cuando se acaba el stock definido para la campaña de un producto en particular o si el descuento de una categoría completa tiene una duración menor a la duración total de evento, indicar claramente que se encuentra agotado.

Los productos o servicios en oferta deben presentarse de forma clara para el cliente final, identificándose claramente los productos que están participando del evento de los productos que no lo están.

Se debe informar claramente el alcance territorial de las ofertas.

Los precios de los productos se expresarán en moneda nacional o equivalente incluyendo todos los cargos asociados al producto o servicio ofrecido.

Se debe informar claramente las formas de pago.

Se recomienda informar claramente los plazos de entrega y rangos de horarios al momento de que la persona efectúe la compra. Las empresas informarán claramente los plazos y condiciones del retiro o despacho de productos, así como los mecanismos para devolución o cambio de los mismos.

Es importante que las empresas ofrezcan plazos realistas, factibles de cumplir en un evento de estas características.

Los participantes deben tener especial preocupación para mantener la disponibilidad de la página. Es importante que no ocurran caídas de sitios durante la vigencia del **eSale Regiones**.

Artículo 5. Celebración del contrato en Plataformas Web. Para hacer compras o contratar servicios en el Sitio, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos, digitando un “click” en el campo respectivo:

- 1) Seleccionar los productos o servicios de su interés y agregarlos a la “bolsa de compras”;
- 2) Ingresar su dirección de e-mail y su clave. Si no está registrado en el sitio y desea hacerlo, deberá tener disponible un ícono bajo el título “registre su clave” u otra indicación equivalente;
- 3) Seleccionar el tipo de despacho y uno de los medios de pago disponibles en el sitio;
- 4) Una vez colocada la orden de compra, se desplegará en su pantalla una descripción del producto o servicio, su precio, la fecha de entrega según el método de envío seleccionado, el medio de pago, el valor total de la operación y las demás condiciones comerciales informadas para la orden de compra, las que no podrán variar en caso alguno;
- 5) El usuario deberá tener la posibilidad de imprimir y de almacenar con facilidad los antecedentes señalados en el número anterior; y el proveedor deberá

proporcionarle un número único de la orden de compra, para que el usuario pueda hacer el seguimiento de ella;

- 6) La orden de compra pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de la seguridad del usuario y del proceso de contratación, así como de la disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago seleccionado;
- 7) Cumplido exitosamente lo anterior, se comunicará a través de e-mail, a la misma dirección electrónica que haya registrado el usuario, que su orden de compra ha sido confirmada; en ese momento quedará perfeccionado el contrato, se efectuará el cargo en el medio de pago y se enviará al usuario la respectiva boleta o factura en formato electrónico.
- 8) En caso alguno podrán hacerse cargos sin que haya sido confirmada la identidad al usuario ni afectarse derechos adquiridos del usuario.

Estos pasos deberán ser debidamente explicados en los Términos y Condiciones. Además, en el caso de productos que deban ser despachados, deberá informar la fecha de entrega y, en el caso de bienes que deban ser retirados en algún local, deberá informar la dirección del establecimiento, horarios de atención y fecha desde la cual y hasta la cual se encontrará disponible el bien respectivo.

Si no fuera posible confirmar la identidad del usuario, o no estuviera disponible el medio de pago propuesto por el usuario o su edad constituyera un impedimento para cerrar la transacción, del usuario, entonces el proveedor electrónico deberá informárselo en forma inmediata, y explicarle el motivo por la cual su orden de compra no pudo ser confirmada. Con todo, si el contrato se hubiera celebrado bajo la modalidad de que el pago se efectúe en el momento de la entrega física del producto, entonces la confirmación del medio de pago se realizará en el momento de la entrega.

Artículo 6. Obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato bajo Plataforma Web.

Inmediatamente después de perfeccionado el contrato que dé cuenta de la adquisición de un bien o de la contratación de un servicio, el proveedor electrónico deberá enviar al usuario la confirmación escrita a que se refiere el inciso final del artículo 12 A de la Ley del Consumidor.

El proveedor electrónico tendrá la obligación de informar el estado en que se encuentra la entrega del bien o la prestación del servicio contratado, al consumidor que así se lo requiera, en la medida en que la naturaleza del bien o servicio contratado lo permita.

Artículo 7. Servicio de Atención al Cliente. Los proveedores pondrán a disposición de los consumidores, un servicio de atención al cliente, al que se podrá acceder por vía telefónica, mediante correo electrónico, chat en línea, presencial u otro medio telemático.

El servicio de atención al cliente tiene por objeto resolver dudas, consultas, requerimientos y reclamos de los consumidores, en forma eficaz y eficiente, teniendo presente siempre el principio de veracidad. El servicio de atención al cliente deberá instar por la satisfacción de las necesidades del consumidor y respetar plenamente sus derechos.

A partir del jueves 1 de octubre de 2020 se puede comunicar que la marca participará del evento **eSale Regiones** y se pueden hacer campañas de registro de usuarios utilizando logos oficiales y fechas oficiales. NO se pueden adelantar las ofertas ni los productos que estarán en el **eSale Regiones**.

Artículo 8. Este contrato tiene vigencia por el evento denominado **eSale Regiones** que se realizará el 5, 6 y 7 de octubre de 2020.