



Términos & Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, uso y funcionamiento del sitio web, plataformas digitales, servicios y procesos de compra ofrecidos por EPLUM, así como los derechos y obligaciones de nuestros clientes en todas las operaciones comerciales relacionadas con la empresa.

Al realizar una compra, utilizar nuestros servicios o navegar en nuestros canales digitales, el cliente declara haber leído, entendido y aceptado íntegramente el contenido de este documento.

1. Uso del Sitio y Canales de Atención

El cliente se compromete a utilizar los canales digitales de EPLUM (sitio web, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico, catálogos, entre otros) de manera responsable, respetuosa y conforme a la legislación vigente.

Está estrictamente prohibido:

- Utilizar los canales de EPLUM para actividades ilícitas o fraudulentas.
- Reproducir, copiar o distribuir contenido sin autorización.
- Proporcionar datos falsos al momento de realizar compras o solicitudes.
- Interferir, manipular o intentar vulnerar los sistemas informáticos de la empresa.

EPLUM se reserva el derecho de limitar el acceso a sus plataformas en caso de detectar actividad sospechosa, falta de respeto o uso indebido por parte del cliente.

2. Proceso de Compra

Toda compra realizada a través de EPLUM debe cumplir los siguientes pasos:

1. Solicitud de cotización o detalle del producto.
2. Confirmación del pedido por parte del cliente.
3. Pago del monto establecido (total o abono según corresponda).
4. Inicio de fabricación o despacho, según el producto.
5. Entrega o retiro del producto.

El cliente es responsable de revisar detenidamente la información entregada en su cotización (medidas, colores, modelos, terminaciones, cantidades, entre otros), ya que los pedidos personalizados se fabrican exactamente según lo aprobado.

EPLUM se reserva el derecho de rechazar o cancelar pedidos en caso de:

- Información incompleta o inconsistente.
- Falta de stock.
- Problemas asociados a seguridad de pago.
- Actividades sospechosas o riesgos comerciales.



3. Política de Precios y Pagos

Los precios publicados pueden variar sin previo aviso.

Todos los valores incluyen o excluyen IVA según lo indicado en la cotización formal.

Los pagos aceptados incluyen:

- Tarjetas bancarias
- Máquinas Getnet
- Efectivo
- Transferencia electrónica
- Link de pago
- Pagos vía web
- Crédito mediante cheque (previa evaluación y aprobación)

El cliente se compromete a pagar según los plazos y condiciones establecidas en su cotización y recibo de pago.

4. Tratamiento de Datos Personales y Privacidad

EPLUM cumple con la normativa chilena referente a protección de datos personales.

Toda información entregada por el cliente será tratada de forma estrictamente confidencial y utilizada únicamente para:

- Procesar compras y despachos
- Emitir documentos tributarios
- Gestionar garantías o soporte postventa
- Comunicaciones internas relacionadas al pedido
- Contacto comercial autorizado por el cliente

EPLUM no vende, transfiere ni comparte información personal con terceros, salvo cuando sea estrictamente necesario para completar un servicio (por ejemplo, empresas de transporte).

El cliente tiene derecho a solicitar:

- Modificación de sus datos
- Eliminación de información personal
- Restricción de uso o comunicaciones

Para ello, puede contactarnos a través de nuestros canales oficiales.

5. Políticas de Seguridad

EPLUM implementa medidas de seguridad destinadas a proteger la integridad de los datos y las transacciones, incluyendo:



- Protocolos de cifrado en canales digitales
- Control interno de acceso a información confidencial
- Sistemas de verificación en pagos electrónicos
- Procedimientos de prevención de fraudes

Sin embargo, no es posible garantizar una seguridad absoluta en internet. Por ello, EPLUM no se hace responsable de:

- Vulneraciones externas ajenas a la empresa
- Ataques informáticos globales
- Fallos de plataformas externas (bancos, pasarelas de pago, etc.)

El cliente es responsable de mantener su información personal segura y evitar compartir datos sensibles con terceros.

6. Seguridad de la Compra

Todas las transacciones realizadas mediante nuestras plataformas son procesadas a través de sistemas certificados.

Para mayor seguridad:

- No almacenamos información de tarjetas bancarias.
- La verificación del pago depende exclusivamente de la entidad financiera.
- EPLUM nunca solicitará claves bancarias, códigos OTP ni datos privados.

Si el cliente identifica actividades sospechosas en su compra o comunicación, debe contactarnos inmediatamente.

7. Propiedad Intelectual

Todos los contenidos presentes en los canales digitales de EPLUM —incluyendo imágenes, textos, logos, diseños, descripciones, documentos, gráficos y catálogos— son propiedad exclusiva de EPLUM o de sus proveedores y se encuentran protegidos por las leyes de propiedad intelectual.

Está prohibido:

- Copiar, descargar o distribuir contenido sin autorización.
- Utilizar imágenes o textos con fines comerciales sin permiso escrito.
- Alterar, modificar o reutilizar diseños o materiales de marca.

El uso indebido de la propiedad intelectual será perseguido legalmente.

8. Responsabilidades del Cliente

El cliente es responsable de:

- Entregar información verídica y completa.
- Revisar el producto al momento del retiro o recepción.



- Transportar y manipular adecuadamente productos frágiles, como vidrio.
- Cumplir los plazos y condiciones de pago.
- Mantener comunicación clara y oportuna con EPLUM en caso de inconvenientes. Cualquier daño ocasionado después del retiro del producto —especialmente en vidrio— es responsabilidad exclusiva del cliente.

9. Responsabilidades de EPLUM

EPLUM se compromete a:

- Fabricar y entregar productos según lo aprobado en la cotización.
- Cumplir con normas básicas de seguridad y embalaje.
- Atender reclamos dentro de los plazos establecidos.
- Proteger la información personal del cliente.
- Proveer información clara sobre precios, tiempos de entrega y condiciones de venta.

EPLUM no se hará responsable por:

- Daños durante transporte externo o instalación de terceros
- Retrasos ocasionados por fuerza mayor
- Fallas derivadas del mal uso del producto
- Interpretaciones erróneas de información no oficial

10. Modificaciones a los Términos y Condiciones

EPLUM se reserva el derecho de actualizar, modificar o ampliar estos Términos y Condiciones en cualquier momento.

Los cambios entrarán en vigencia al momento de su publicación o comunicación al cliente.

11. Contacto

Para consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con Términos y Condiciones, tratamiento de datos personales, compras o soporte, los clientes pueden contactarnos a través de:

- Correo electrónico: (ingresar correo oficial)
- WhatsApp: (ingresar número)
- Dirección: (ingresar dirección de la sucursal)

