

Condiciones Generales de Compra

Versión vigente: Octubre 2025

Razón social: Petsur SpA
RUT: 77.206.438-1
Marca comercial: Pichicat®
Sitio web: www.pichicat.cl
Correo de contacto: ventas@pichicat.cl

Estas Condiciones de Compra regulan el uso del sitio y las transacciones celebradas a través de Pichicat.cl. Al efectuar una compra, el cliente declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente el presente documento.

1) Identificación del vendedor

El presente sitio web Pichicat.cl es administrado por Petsur SpA (en adelante, “Pichicat”), con domicilio comercial en Chile. Para todos los efectos de la Ley 19.496, Pichicat actúa como proveedor y punto de contacto ante consumidores.

2) Naturaleza de las compras (preventa/importación a pedido)

Las compras corresponden a un modelo de preventa y compra comunitaria. Los productos son importados bajo pedido y se embarcan por lotes. El cliente acepta que no se trata de ventas con stock local inmediato salvo indicación expresa en la ficha de producto.

3) Aceptación de plazos y variaciones logísticas

El plazo de entrega estimado es de 30 a 45 días corridos desde el cierre del embarque correspondiente. Por causas de fuerza mayor o contingencias logísticas (puerto, aduanas, huelgas, inspecciones), el plazo podría extenderse hasta 60 días sin que ello otorgue derecho a indemnización.

Pichicat informará los hitos relevantes del embarque por canales oficiales.

4) Condiciones de pago

El pago debe realizarse al 100% por adelantado para acceder al precio importador.

Medios de pago: Webpay (Transbank), transferencia bancaria o los habilitados en el checkout. La compra se considera confirmada tras la verificación exitosa del pago.

5) Precio e impuestos

Los precios publicados incluyen IVA. El pack de 20 kg (5 bolsas de 4 kg) tiene un valor de \$7.200 IVA incluido durante la preventa vigente, pudiendo variar en futuras preventas por tipo de cambio y costos logísticos.

El costo de envío no está incluido en el precio del producto; se calcula según zona y tramos de peso.

6) Despacho y retiro en bodega

Despacho a domicilio: se realiza mediante empresas externas (p. ej., Bluexpress, Starken, Chilexpress u otras equivalentes). El cliente debe proporcionar una dirección completa y válida. Errores de dirección o ausencia del receptor pueden generar recargos o reprogramaciones a costo del cliente.

Retiro en bodega: disponible sin costo en Viña del Mar y Región Metropolitana, previa coordinación cuando el pedido esté disponible para retiro.

7) Derecho de retracto — no aplica

De conformidad con el artículo 3° bis letra b) de la Ley N°19.496, Pichicat.cl no se acoge al derecho de retracto, por corresponder a productos confeccionados, importados o gestionados especialmente a pedido del cliente bajo modalidad de preventa y embarque por lote.

Una vez confirmado y pagado el pedido, no se aceptarán devoluciones o cancelaciones por desistimiento del cliente.

8) Devoluciones y reembolsos

Se efectuarán devoluciones únicamente en caso de no entrega definitiva del pedido por causas atribuibles a Pichicat, dentro de un plazo máximo de 90 días corridos desde la fecha de cierre de embarque.

Si excepcionalmente se autoriza un reembolso, este se procesará en un máximo de 15 días hábiles por el mismo medio de pago utilizado.

9) Garantía y calidad

Los productos se fabrican bajo estándares de calidad declarados. Si el producto llegara con defecto o merma significativa, el cliente debe reportarlo dentro de 48 horas de recibido, adjuntando evidencia (fotografía, número de pedido) para evaluación y proceder con reposición o ajuste proporcional si aplica.

10) Asignación de embarque y cierre de preventa

Cada preventa posee una fecha estimada de cierre visible en el sitio o comunicada por email. Pedidos confirmados después del cierre podrán ser reasignados al siguiente embarque disponible sin derecho a reembolso inmediato.

11) Sustitución por equivalencia

En caso de faltante de aroma o presentación puntual en el embarque, Pichicat podrá sustituir por otro aroma o presentación equivalente, de igual o mayor valor, con el fin de mantener el flujo logístico y los plazos comprometidos.

12) Transporte y transferencia de riesgo

Una vez entregado el pedido al transportista, la responsabilidad por pérdida, extravío o daño se rige por las condiciones del transportista. Pichicat asistirá al cliente en la gestión de reclamos, pero no responde por demoras o perjuicios derivados del servicio de transporte externo.

13) Productos no retirados

Para pedidos con retiro en bodega, el cliente dispone de 30 días corridos desde la notificación para efectuar el retiro. Pasado dicho plazo, Pichicat podrá disponer del producto; en tal caso, se entenderá abandonado, sin derecho a reembolso.

14) Facturación y comprobantes

Toda compra genera boleta o factura electrónica con los datos ingresados por el cliente. Pichicat no será responsable por imposibilidad de emisión si los datos fueron proporcionados con errores por el cliente.

15) Comunicación oficial

Los canales válidos son el sitio web Pichicat.cl y el correo ventas@pichicat.cl. Comunicaciones por otros medios no oficiales no se considerarán válidas a efectos de notificación.

16) Uso de marca y distribución

Pichicat® es una marca registrada. Su uso comercial, reproducción o distribución requiere autorización escrita de Petsur SpA. Las compras a precio de preventa no confieren derechos de distribución salvo convenio expreso.

17) Protección de datos

Pichicat resguarda los datos personales conforme a la normativa aplicable en Chile. El cliente autoriza su tratamiento para fines de gestión de ventas, logística y postventa.

18) Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por incumplimientos derivados de eventos de fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros que no les sean imputables.

19) Modificaciones de las condiciones

Pichicat podrá actualizar estas Condiciones; las nuevas versiones regirán para compras posteriores a su publicación en el sitio.

20) Interpretación y prevalencia

En caso de discrepancia entre estas Condiciones y la información contenida en piezas publicitarias o redes sociales, prevalecerá lo dispuesto en este documento oficial.

21) Aceptación expresa

Al efectuar una compra, el cliente declara haber leído y aceptado estas Condiciones, constituyendo aceptación electrónica equivalente a firma electrónica simple (Ley N°19.799).

22) Ley aplicable y jurisdicción

Estas Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. Para todos los efectos, las partes fijan su domicilio en Viña del Mar y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

Última actualización: Octubre 2025