

Términos y Condiciones

Bienvenido a **OzXen**. Nos alegra que nos hayas elegido para construir tu próxima herramienta de vida. Al navegar por nuestro sitio web y adquirir nuestros productos, aceptas los términos que detallamos a continuación. Estos están diseñados para asegurar una relación transparente y justa entre tú y nosotros. La empresa fabricante de OzXen y operadora de este sitio web es **Cobrotech SpA**, RUT: 76.819.088-7, domiciliada en Av. La Dehesa 181 of 216, Lo Barnechea, Santiago, Chile.

Sobre los términos y condiciones

Estos términos y condiciones (en adelante, los “**T&C**”) regulan las compras que realices en nuestro sitio web. Te invitamos a que los leas con atención.

Asesoría en tu compra

En www.ozxen.com queremos prestarte un servicio integral. Es por eso que en nuestro chat y en ventas@ozxen.com podrás solicitar asesoría con tu compra, por ejemplo, podrás preguntarnos sobre configuraciones de computadores que se ajusten a tus necesidades.

Clientes empresa

Si eres una persona jurídica contáctanos en ventas@ozxen.com para realizar una cotización formal y ajustada a tu proyecto.

Comunicaciones

Si requerimos contactarte con el objetivo de gestionar y ejecutar tu compra lo haremos a tu correo electrónico y/o número de celular registrado. Asimismo, también podrán contactarte los transportistas, con el objeto de coordinar lo que resulte necesario para la entrega de tus productos.

Por nuestra parte, atenderemos todas tus consultas post-venta a través de nuestro chat o en el correo administracion@ozxen.com. Recuerda tener disponible el número que fue asignado a tu pedido para que podamos ayudarte con mayor facilidad.

Tratamiento de datos personales y política de privacidad

Para www.ozxen.com, ofrecer una experiencia de compra que se acomode a tus intereses y necesidades particulares, simplificándote la compra de nuestros productos y servicios, es tan importante como cuidar los datos personales que requerimos tratar para ello.

Esto significa que trataremos tus datos personales para gestionar y ejecutar el o los contratos que celebres con www.ozxen.com. Esta finalidad incluye, entre otros, servicios de despacho y otros servicios de postventa, permitirte acceder a servicios gratuitos, como acceso a nuestros servicios de ciberseguridad, el envío de información comercial, legal, de seguridad, y de características de los productos contratados incluyendo los beneficios asociados a los mismos; como también ofrecerte productos y servicios que no tengas contratados, pero respecto de los cuales has manifestado interés

en obtener o cotizar, o que entendemos podrían ser de tu interés; realizar encuestas de satisfacción; desarrollar campañas de marketing y estudios de mercado propios o de terceros; realizar gestiones preventivas y propias de cumplimiento, incluyendo la comunicación de los datos a autoridades o reguladores; y, remitirte invitaciones a eventos y permitirte participar en promociones, ofertas y concursos o sorteos, conforme con los términos que apliquen para dichas acciones e iniciativas.

Siempre trataremos tu información personal con una base de legalidad adecuada y en conformidad con la Política de Privacidad de www.ozxen.com. Te invitamos a revisar este documento, que explica para qué tratamos y cómo protegemos tus datos personales. Además, te entrega toda la información que es necesaria que conozcas para ejercer tus derechos como titular de tus datos personales. Esta política se encuentra disponible en Política de privacidad.

¿Cómo comprar productos o contratar servicios?

La compra de productos y servicios ofrecidos en www.ozxen.com solo puede ser realizada por personas que tengan capacidad legal para contratar, sean personas naturales o jurídicas. Al registrar a una persona jurídica como usuario de www.ozxen.com, deberás tener poder para contratar a nombre de la misma y de obligarla en conformidad a estos T&C.

Para hacer compras o contratar productos o servicios en www.ozxen.com, deberás seguir los siguientes pasos:

- Selecciona los productos o servicios de tu interés y agrégalos al carro de compras. Te sugerimos que, antes de comprar, verifiques las características del producto y del servicio.
- Inicia sesión en tu Cuenta. Si no estás registrado, utiliza el ícono “Regístrate” y sigue las instrucciones. También puedes comprar como invitado, en tal caso se solicitarán tus datos durante el proceso de compra.
- Selecciona el tipo de envío o de entrega y uno de los medios de pago disponibles en el proceso de compra. Esta información es fundamental para una correcta y oportuna entrega de tus productos en el lugar que hayas indicado para la entrega, por lo que es importante que ingreses los datos de manera completa, correcta y veraz. En caso de ser procedente, podrás visualizar el costo del envío de tu pedido al finalizar el proceso de compra y antes del pago.
- Una vez realizada tu solicitud de compra, se desplegará en tu pantalla un resumen y el número asociado a tu solicitud de compra.

La factura asociada a tu compra la recibirás una vez confirmado el pago y aceptado el pedido en el correo electrónico que registraste.

Productos y personalización

OzXen se especializa en la fabricación de equipos computacionales a medida. Las imágenes de los productos son referenciales. Al ser equipos configurados bajo pedido (procesador, RAM, almacenamiento, etc.), la validación técnica final se realiza post-compra. Los precios publicados en el sitio incluyen IVA y están expresados en pesos chilenos (CLP). OzXen se reserva el derecho de cancelar pedidos en caso de errores técnicos evidentes en el precio o falta crítica de stock, procediendo al

reembolso total del dinero en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Tiempos de entrega y costos de envío

- **Tiempos de entrega:** Los tiempos de entrega son entre 3 a 8 días hábiles, este varía según el volumen de tu orden, la demanda de fabricación y la región de envío.
- **Costos de envío:** Como parte de nuestro compromiso con la accesibilidad tecnológica, todos los equipos OzXen (All in One, Notebooks, Desktops) cuentan con envío gratuito en Chile. No existen cargos ocultos ni tasas de procesamiento adicionales tras la compra.

Entrega de los productos

Todos los envíos de productos se realizan a la dirección especificada en la compra. Asegúrate de registrarla correctamente.

Antes de confirmar y pagar tu compra, una vez que hayas seleccionado los productos del carro de compras, podrás revisar el tipo de envío disponible, el Courier que ofrece el envío, el valor de este y el plazo de entrega. Si no contamos con cobertura de transporte o logística en el lugar al que quieras enviar un producto, no podrás finalizar la compra y se te informará que tu pedido no puede ser entregado en la dirección solicitada o, te contactaremos para coordinar la entrega con tu servicio de despacho.

Para realizar el envío de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio que hubieres indicado, se deben cumplir las siguientes condiciones:

- **Condiciones del lugar de la entrega:** El lugar físico donde se realiza la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso. Los productos se entregarán solo en el primer piso.
- **Contacto con el transportista.** Para realizar el envío de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio que hubieres indicado, es posible que te contacte el transportista a cargo, al número telefónico que hubieres indicado en la compra.
- **Recepción del producto:**
 - Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad que deberá manifestar su aceptación, dejando constancia de su nombre y número de documento de identidad, y de cualquier observación respecto de las condiciones en que reciba el producto.
 - Ten en cuenta que, como medida de seguridad adicional, el repartidor podría tomar una fotografía de tu pedido afuera del domicilio o en conserjería, según corresponda.
 - Si no se encuentran personas en condiciones de recibir el producto en el lugar de la entrega, o no sea posible efectuar una entrega debido a errores o falta de información en la dirección o datos de contacto, realizaremos un máximo de 2 intentos adicionales. Tras verificarse dichos intentos sin posibilidad de entregar el producto, el producto será devuelto a nuestras bodegas. Te contactaremos para gestionar un nuevo envío, el cual debe ser pagado por ti. No se realizará la devolución del precio de la entrega fallida.

En caso de querer realizar una rectificación para poder reactivar la entrega de tu producto, puedes

contactarnos por los medios indicados en la sección “Comunicaciones” de estos T&C, para realizar la solicitud y obtener más información.

Medios de pago que puedes usar

Los productos y servicios en www.ozxen.com podrán ser pagados a través de los siguientes medios de pago:

- Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express acogidas a los sistemas transaccionales que utiliza www.ozxen.com.
- Tarjetas de débito bancarias y tarjetas de pago con provisión de fondos acogidas a los sistemas transaccionales que utiliza www.ozxen.com.
- Transferencia bancaria directamente a la cuenta de Cobrotech SpA.

En www.ozxen.com se podrán hacer ofertas o promociones especiales asociadas a uno o más medios de pago. Ten presente que determinados medios de pago podrían no estar disponibles para ciertos tipos de productos o servicios, o dependiendo del tipo de entrega que selecciones.

Alcance de los precios informados

Los precios ofrecidos en www.ozxen.com corresponden exclusivamente al precio del producto o servicio ofrecido, impuestos incluidos, y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, instalación (a menos que esté expresamente incluido con la compra de tu producto o servicio), accesorios (salvo aquellos que hayan estado expresamente incluidos con la compra de tu producto) u otros que fueren aplicables, los que se informarán en el carro de compras.

En www.ozxen.com hacemos nuestro mejor esfuerzo para que los precios que publicamos para nuestros productos y servicios sean los correctos, y así ocurre en casi la totalidad de los casos y ocasiones. Sin embargo, a pesar de todos esos esfuerzos, eventualmente podrían ocurrir errores humanos o de sistema en los precios publicados. En relación con lo anterior, te invitamos a que tus transacciones en www.ozxen.com se ajusten a la buena fe que rige en los contratos en nuestro país. Si se detectare un error de precio en alguna publicación, te contactaremos a la brevedad posible para validar tu solicitud de compra al precio correcto, o bien, para dejar sin efecto la solicitud de compra ingresada, según tú prefieras.

Ofertas y promociones

Las ofertas y las promociones disponibles en www.ozxen.com son válidas únicamente respecto de aquellas compras que signifiquen actos de consumo; es decir, aquellos que tienen por objeto satisfacer una necesidad personal o de un núcleo familiar. Si eres cliente empresa contáctanos a ventas@ozxen.com para que te entreguemos una cotización.

Derecho de retracto sobre productos

La ley chilena establece que no podrás devolver productos que hubiesen sido confeccionados

conforme a las especificaciones del consumir, como es el caso de los productos OzXen. Sin embargo, dado que la satisfacción de nuestros clientes es una prioridad para nosotros, podrás devolver tus compras realizadas en www.ozxen.com sin necesidad de justificar tu decisión, en un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la recepción del producto. Para lo anterior, debes considerar que:

- El embalaje del producto no debe haber sido abierto y debe conservar sus sellos originales intactos. Además, el producto debe estar sin uso, con todos sus accesorios, manuales, embalajes originales y con todos los regalos promocionales asociados a la compra.
- Este derecho no aplica respecto a productos digitales que se entregan activados.
- Solo se realizará el reembolso del dinero de los productos devueltos, no del costo de su despacho, en caso de corresponder.

Para solicitar la devolución de un producto, debes enviar un correo electrónico a administracion@ozxen.com indicando:

- número de factura, nombre y RUT de quien compró el producto,
- una foto del producto en su embalaje original cerrado y con todos los sellos intactos.

Derecho de retracto sobre servicios

Los servicios que ofrece www.ozxen.com son de pago mensual, siendo la contratación mínima por 6 meses. Posterior a este plazo el cliente podrá dar de baja el servicio con 30 días de aviso. En caso que se haya contratado un plan anual, este podrá ser dado de baja al finalizar este plazo, con 30 días de aviso previo a finalizar el año contratado.

Garantía legal de productos y servicios

Todos los productos OzXen cuentan con la garantía legal de 6 meses por fallas de fabricación. En los casos que a continuación se señalan, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado.
- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato

deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente.

f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Sin embargo, OzXen no estará obligado a dar aplicación a la garantía legal si el producto se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Entonces, para efectos de determinar el origen de la falla y brindar un diagnóstico técnico del origen del defecto, haremos una revisión remota y/o física del producto o servicio, según corresponda. El servicio de soporte te informará oportunamente cómo se llevará a cabo la revisión en cuestión y en el caso de revisión física, cómo se procederá. El resultado del diagnóstico técnico será informado al consumidor.

El plazo para ejercer la garantía se suspenderá por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, hasta que se complete su reparación.

Para ejercer tu derecho a la garantía legal, debes levantar un ticket de soporte en www.ozxen.com, indicando toda la información ahí requerida, en particular el número de factura de compra y evidencia de la falla. Si se determina que el producto o servicio se hubiere deteriorado por mal uso del consumidor, no se aplicará esta garantía.

La garantía inicia con la recepción del producto. El envío hacia el servicio técnico será costado por el cliente.

En el caso de licencias Windows y Office adquiridas a través de OzXen, no aplica garantía, dado que son productos digitales que se activan para el cliente y por solicitud del cliente.

Garantía OzXen

Sin perjuicio de la garantía legal ya señalada, se incluye una garantía OzXen en computadores, monitores y partes y piezas Exact por el valor de \$1 hasta completar 1 año. OzXen garantiza sus productos de "hardware" en todas sus partes y mano de obra contra cualquier defecto de fabricación y partes. OzXen realizará la reparación gratuita a los productos que presenten defectos de fábrica, no imputables al consumidor.

OzXen garantiza que cuando se instale el software que acompaña al equipo y se use adecuadamente en los productos de hardware designados por OzXen, éste no dejará de ejecutar sus instrucciones programadas debido a defectos en los materiales y mano de obra.

El cliente podrá comprar extensiones de esta garantía por el valor publicado en el sitio web.

Exclusiones de Garantía:

- Daños físicos (ej: golpes, trizaduras, abolladuras, señales de maltrato).
- Uso en ambientes no controlados, como faenas y ambientes industriales.
- Contacto con líquidos, humedad excesiva, sulfatación, polvo, vibraciones o exposición en ambientes sin ventilación adecuada o con rango de temperaturas extremas.
- Fallas derivadas de fluctuaciones eléctricas externas.
- Problemas relacionados con configuraciones, software, sistemas operativos, virus o pérdida de información.
- Problemas relacionados por uso de cargadores distintos a los del equipo.
- Pérdida de información por cualquier causa.
- Daño en conectores o elementos de discos y memorias (ej: forzados, doblados, quemados, quebrados).
- Disco ha alcanzado o superado el límite de TeraBytes especificados.
- Memoria sometida a overclocking o manipulada sin protección electroestática.

Término inmediato y total de la garantía:

- Si el modelo o el número de serie ha sido cambiado, alterado o borrado.
- Por apertura del equipo o componente.
- Por sellos de garantía rotos por personal no autorizado.

Proceso de reembolso del dinero

Una vez aceptada la devolución, el reembolso se procesará en un máximo de 10 días hábiles a través del mismo medio de pago utilizado.

Si no podemos realizar el reembolso a tu medio de pago, deberás enviarnos tus datos bancarios a administracion@ozxen.com. Realizaremos el reembolso solo a la cuenta bancaria del titular de la compra.

Término de contratos de tracto sucesivo

Podrás poner término a los contratos de adhesión de tracto sucesivo según la normativa aplicable y cumpliendo las condiciones particulares que, al respecto, pueda contener el respectivo contrato. En caso de ser legalmente procedente la terminación, los medios y la oportunidad para hacerlo serán informadas previamente en dichos contratos.

Confirmación de tu identidad para evitar fraudes

www.ozxen.com adoptará las medidas que sean necesarias para resguardar la seguridad de tus datos personales y de tu clave secreta en conformidad con la legislación vigente y nuestra Política de Privacidad. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en www.ozxen.com, o

bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con tu identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 horas, por tu propia seguridad, tu solicitud de compra efectuada en www.ozxen.com no será confirmada. Te informaremos vía telefónica o correo electrónico que tu pedido ha quedado sin efecto por no poder confirmar tu identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación estarán disponibles a través de administracion@ozxen.com, para que puedas confirmar la solicitud de compra.

En caso de que tengamos motivos fundados o comprobación de que has entregado información falsa o errónea, de que hayas usado www.ozxen.com fraudulentamente, en forma manifiestamente contraria a estos T&C, a nuestras políticas de privacidad, o para cometer algún ilícito, podremos dejar sin efecto las solicitudes de compra realizadas, y hasta perseguir las responsabilidades legales que sean procedentes.

En caso de que se hubieren realizado pagos, nos contactaremos contigo, para coordinar su reembolso, si fuere procedente. Para lo anterior, usaremos los datos personales debidamente entregados, cuyo tratamiento se regirá por nuestra Política de Privacidad. En caso de dejar sin efecto solicitudes de compra, comunicaremos vía correo electrónico las razones que justifican esas medidas, adjuntando los antecedentes disponibles.

En todo caso, podrás presentar una aclaración escrita, la cual deberá contener una explicación y/o justificación de la conducta realizada y acompañar los antecedentes que estimes necesarios. También podrás comprobar que los antecedentes o datos entregados no son falsos o erróneos. La evaluación de dichas explicaciones, justificaciones y antecedentes será realizada por www.ozxen.com, mediante criterios objetivos, razonables y fundados.

Propiedad intelectual

Los contenidos incluidos en www.ozxen.com, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales, compilaciones de datos, y en general el “look and feel” de www.ozxen.com son propiedad o licenciados a Cobrotech SpA, y están protegidos por las leyes aplicables y convenios internacionales vigentes sobre propiedad intelectual. Los comentarios y actividades que terceros realicen en www.ozxen.com son responsabilidad de sus propios autores.

Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en www.ozxen.com son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Cobrotech SpA en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar con relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a OzXen y Cobrotech SpA. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de

Cobrotech SpA y que aparezcan en www.ozxen.com pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos T&C son reservados por Cobrotech SpA. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Cobrotech SpA. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de OzXen o Cobrotech SpA, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de OzXen o Cobrotech SpA sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de www.ozxen.com o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en las leyes aplicables.

Jurisdicción

Cualquier controversia será sometida a los tribunales ordinarios de justicia de la ciudad de Santiago, Chile, de conformidad a las disposiciones de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.