

Términos y Condiciones

El acceso y uso de este sitio web se rige por los Términos y Condiciones descritos a continuación así como por la legislación que se aplique en la República de Chile. En consecuencia todas las visitas, contratos y transacciones que realice el cliente (en adelante el “usuario”) de Prodalam.cl en este sitio, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación.

El uso de la información que se recolecta del usuario tendrá como principal objetivo procurar brindarle una óptima experiencia en materia de comercio electrónico, ello a través del debido conocimiento de sus preferencias, gustos, requerimientos o necesidades.

El usuario declara que los antecedentes o datos de carácter personal que se proporcionan a Prodalam.cl son y serán sustancialmente correctos y corresponden a la realidad, siendo su responsabilidad comunicar cualquier modificación de los mismos.

En caso de consultas contactarse con nuestro Servicio al Cliente al +562 2685 1000, vía e-mail a ventas@prodalam.cl, en el [formulario de contacto](#) o bien vía chat online.

Te recomendamos revisar esta sección periódicamente a fin de que puedas mantenerte informado de los eventuales ajustes que los Términos y Condiciones pudiesen experimentar.

1. Uso del Sitio Web

- **1.1 Registro del usuario**

Será requisito necesario para la adquisición de productos y servicios ofrecidos en este sitio, la aceptación de las presentes condiciones y el registro por parte del usuario, debiendo éste definir una clave de acceso. Se entenderán conocidos y aceptados estos Términos y Condiciones por el sólo hecho del registro, en el que se incluirá una manifestación expresa del usuario sobre el conocimiento de las presentes condiciones de uso. El registro de cada usuario se verificará completando y suscribiendo el formulario que al efecto se contiene en el sitio y su posterior envío, el cual se realiza automáticamente. El registro en Prodalam.cl es gratuito.

- **1.2 Clave Secreta**

El usuario dispondrá una vez registrado de una contraseña o clave definitiva que le permitirá el acceso personalizado, confidencial y seguro. El usuario tendrá la posibilidad de cambiar la clave de acceso,

para lo cual debe sujetarse al procedimiento establecido en este sitio. El usuario asume totalmente la responsabilidad por el mantenimiento de la confidencialidad de su clave secreta registrada en este sitio web la cual le permite efectuar compras, solicitar servicios y obtener información. Dicha clave es de uso personal y su entrega a terceros, no involucra responsabilidad de Prodalam.

- **1.3 Medios de pago que se podrán utilizar en este sitio**

Los productos y servicios ofrecidos en Prodalam.cl, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas de determinados bienes o servicios, sólo pueden ser pagados con: Efectivo (Pago directo a través de banco: Banco de Chile, Banco Estado, BBVA, Santander, BCI) y además el botón de pago Servipag.

2. Información del Usuario

- **2.1 Uso de la información**

La Información entregada por el usuario podrá ser objeto de:

(i) almacenamiento, entendiéndose por tal el archivo de la información en lugares especialmente destinados al efecto; **(ii)** procesamiento, entendiéndose por tal los mecanismos y procesos que permitan brindar al usuario los servicios ofrecidos; **(iii)** tratamiento, entendiéndose por tal cualquier operación o conjunto de operaciones o de procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar o cancelar la información; y **(iv)** disposición, entendiéndose por tal comunicar, ceder, transferir, transmitir o cancelar datos de carácter personal o utilizarlos en cualquier forma. Respetando las disposiciones legales que regulen la materia, la información podrá ser almacenada, procesada y tratada en cualquier país según lo estime conveniente Prodalam.

La información almacenada podrá ser usada para uno o más de los fines que, a continuación, se expresan:

(i) la mantención de las relaciones contractuales y/o comerciales entre Prodalam.cl y el usuario; **(ii)** la confección y/o mejora de los productos y/o servicios que Prodalam.cl le presta a sus usuarios, así como el diseño de nuevos productos y/o servicios para éstos; **(iii)** el despacho por email de todo tipo de información, (“email marketing”) incluyendo, pero no limitada, la relativa a condiciones comerciales o financieras, antecedentes técnicos, publicidad y promoción de productos y/o servicios, ya sean propios o de terceros, formularios y encuestas; y **(iv)** la realización de estudios individuales y/o colectivos en materia demográfica, histórica, de riesgo, intereses, comportamiento de los usuarios e investigaciones de mercado.

- **2.2 Consentimiento del usuario**

El usuario consiente expresamente que Prodalam.cl podrá tener acceso o solicitar de él o de terceros, información que pudiere ser más específica, en adelante la “Información Adicional”, que revele preferencias, gustos, hábitos, comportamientos, obligaciones y en general toda aquella que permita un mayor conocimiento del usuario, la cual podrá almacenarse, procesarse, tratarse y disponerse en los mismos términos indicados precedentemente.

- **2.3 Disposición y comunicación de la información**

Prodalam podrá disponer y comunicar toda o parte de la información o de la “Información Adicional”, en los siguientes casos:

(i) Si el destinatario de dicha información es una persona relacionada a la propiedad o gestión de Prodalam.cl; (ii) Si el destinatario pertenece al mismo grupo económico a que pertenece Prodalam; o (iii) Si el destinatario es parte de una alianza comercial, programa de fidelización o asociación estratégica, que teniendo o no una estructura jurídica independiente, se haya fijado entre sus objetivos el otorgamiento de beneficios a sus usuarios, ya sea en materia de compra de productos u otorgamiento de servicios.

- **2.4 Reserva de la información**

Prodalam procurará que el destinatario garantice que la referida información sea tratada bajo adecuados parámetros de reserva y que en el evento que el usuario se oponga al uso de la misma, será prontamente eliminado de los registros respectivos. Por último, tanto Prodalam, como los citados destinatarios, sólo podrán usar la Información o la “Información Adicional” con los propósitos indicados precedentemente. En este caso, las condiciones de estos Términos deberán ser cumplidas por dichos destinatarios.

- **2.5 Excepción de restricciones**

Sin perjuicio de lo anterior, las restricciones contempladas en los numerales anteriores, no serán aplicables si Prodalam, de conformidad a la legislación vigente, comparte la información para investigar, prevenir o tomar acciones sobre actividades ilegales, delitos, sospechas de fraude, lavado de activos, terrorismo y situaciones que involucran riesgos potenciales a la seguridad de cualquier persona, o si es requerido por autoridades jurisdiccionales o administrativas en el ejercicio de las atribuciones que les son propias. Tampoco serán aplicables las restricciones anteriores cuando se trate de información estadística, entendiéndose por ésta aquella información de la cual se han eliminado

aquellos campos o señas que permiten identificar a un usuario determinado y por tanto, sólo dicen relación con datos sobre un determinado producto, grupo o categoría de productos y/o servicios, o sobre un grupo de usuarios no identificados o identificables.

3. Derechos del Cliente

- **3.1 Derecho a retractarse**

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley 19.496, el usuario podrá sin expresión de causa retractarse del contrato celebrado a través de este portal electrónico, salvo que el producto entregado se haya deteriorado por hecho imputable a él.

- **3.2 Derecho a exclusión de la información**

Prodalam reconoce y acepta que el usuario tiene el legítimo derecho a solicitar, para ciertos propósitos, la exclusión de la Información y de la “Información Adicional” contenida en Email Marketing y en las comunicaciones recibidas al teléfono móvil. Para hacer efectivo este derecho, debe llamar a Servicio al Cliente, al +562 2685 1000, o requiriendo la suspensión a la dirección contenida en el email respectivo. Las anteriores opciones sólo serán aplicables para aquella información o datos que el usuario haya facilitado a Prodalam.

Prodalam no puede garantizar la privacidad de la información personal del usuario si éstos suministran o difunden información en guías telefónicas públicas, reportajes de prensa, publicaciones, zonas de chateo, boletines u otras similares. El usuario revela esa información bajo su exclusiva responsabilidad. Los visitantes de Prodalam.cl dispondrán en todo momento los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales mediante contacto con Servicio al Cliente, conforme a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal. Esto deberá concretarse a través del correspondiente requerimiento a Servicio al Cliente.

4. Representante de la Compañía

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este sitio web o las transacciones que en él se realicen, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados, Prodalam S.A. designa como representante especial a don Rodrigo Moncada Melet, Gerente General de Prodalam S.A, disponible en el correo ventas@prodalam.cl y en Alberto Pepper 1610, Renca, Santiago, Chile.

5. Jurisdicción

Cualquier controversia que surja en relación a lo establecido en este documento, será sometido y resuelto por los Tribunales Ordinarios de Santiago, a cuya jurisdicción los usuarios se someten. La legislación chilena será la aplicable respecto de todo lo relacionado con estos Términos y Condiciones.

Privacidad y Seguridad de Datos

Comprar en Prodalam es cómodo, fácil y seguro. Trabajamos con los más altos estándares de seguridad y toda la información ingresada en nuestro sitio se mantiene de forma estrictamente confidencial.

Para cumplir los objetivos de seguridad Prodalam cuenta con la tecnología SSL (Secure Sockets Layer), que actualmente es el estándar usado por las compañías más importantes del mundo para realizar transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda tu información personal no podrá ser leída ni capturada por terceros mientras viaja por la red.

El Sitio es permanentemente sujeto a evaluaciones en tiempo real de posibles vulnerabilidades.

Compromiso con la Seguridad

En relación a nuestro sitio web Prodalam S.A. hace esta declaración de seguridad y privacidad en orden a demostrar y comunicar su compromiso con una práctica de negocios de alto nivel ético y dotado de los controles internos apropiados.

Información requerida del usuario

El formulario de registro de nuestro sitio web pide a los usuarios información como nombre de la empresa, RUT de la empresa, giro comercial, teléfono de contacto de la empresa, dirección física de la empresa. Por otra parte además también se solicitará información personal como nombre completo y dirección electrónica de la persona que crea la cuenta en Prodalam.cl.

Esta información es usada para responder las consultas acerca de nuestros productos y servicios, para despachar pedidos o para pagar cuentas. También se utiliza para mantener contacto con nuestros clientes. Bajo ninguna circunstancia, esta información es compartida con empresas no relacionadas con el Grupo BEKAERT o con terceros.

Links con otros sitios

Este sitio puede contener "links" a otros sitios. Prodalam no es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido de esos sitios. Asimismo, Prodalam no avala ningún producto o servicio ofrecido en dichos sitios.

Datos Personales

El usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N° 19.268 sobre protección de datos de carácter personal. Asimismo, si deseas modificar tu información personal, lo puedes hacer utilizando los siguientes canales de comunicación:

- Llamando al teléfono +562 2685 1000 en horario de 8:30 a 18:00 hrs.
- Al correo ventas@prodalam.cl
- A través del [formulario de contacto](#)
- Vía chat online

Preguntas Frecuentes

¿Cómo puedo comprar?

Antes que todo debes registrarte en Prodalam.cl. Ingresa en [Registro](#) y completa todos los datos solicitados.

Una vez registrado entra con tu email, clave y realiza los siguientes pasos:

- Accede a tu cuenta personal usando tu email y clave secreta.
- Agrega al carro de compras los artículos que deseas.
- En el carro de compras selecciona **Comprar** y cuando estés dentro del carro vuelve a presionar **Comprar**
- Ya en **Caja** puedes hacer lo siguiente:
 - Corroborar y/o modificar tu **Información de Facturación** (1) e **Información de envío** (2)
 - En **Método de envío** (3) puedes seleccionar entre Despacho a Domicilio o Retiro en Tienda (sucursal ubicada en Alberto Pepper 1610, Renca)
 - En **Información de Pago** (4) debes seleccionar un método de pago
 - En **Reseña del Pedido** (5) puedes ver el detalle de tu compra
 - Finalmente presiona **Ir a Pagar** para proceder con el pago
- Después de realizar el pago de tu compra tendrás acceso al **Comprobante de Pago** el cual podrás imprimir y que además será enviado al email registrado. Si lo deseas también puedes volver al panel de cuenta de cliente.

En Prodalam.cl te garantizamos una total seguridad en compras. Tu información personal será almacenada con la mayor confidencialidad y no será entregada a terceros ni empleada para ningún otro fin que el solicitado.

¿Cómo busco un producto?

Por categoría: En el menú superior desplegable podrás navegar entre las categorías y encontrar el producto que desees.

Por palabra clave: En el extremo superior derecho hay un buscador que te ayudará a encontrar por palabra clave un producto específico, por ejemplo Clavos o Tornillos. Como resultado el sistema arrojará una lista de productos correspondientes a las palabras que ingresaste.

¿Qué medios de pago puedo utilizar?

Puedes pagar en Efectivo (Pago directo a través de banco: Banco de Chile, Banco Estado, BBVA, Santander, BCI) y además el botón de pago Servipag.

¿Cuáles son los tiempos y costos del despacho a domicilio?

Los tiempos y costos del despacho dependen de la zona donde necesites la entrega y del peso de los productos. Para mayores detalles puedes consultar la sección **Condiciones Generales del Despacho**.

¿Cómo recupero mi clave secreta?

- En la parte superior derecha de la página debes presionar Ingresar
- Ya dentro selecciona la opción ¿Has olvidado tu contraseña? que se encuentra al lado del botón Iniciar Sesión
- En ¿Has olvidado tu contraseña? ingresa tu correo y presiona Enviar
- Sigue las instrucciones señaladas en el correo enviado y podrás restablecer tu contraseña

Condiciones Generales de Retiro y Despacho

Datos de tu Compra

Para un correcto despacho debes revisar los datos de tu compra: nombre, dirección y teléfonos de contacto. Gracias a esta información podemos realizar la entrega oportuna de tus productos. Si tienes dudas puedes llamar al 22 685 1000. Debes tener el número de orden de compra internet.

Condiciones Generales de Despacho

Si compras antes de las 10 hrs tu pedido se preparará para despacho el mismo día. Si compras entre las 10 y 16 hrs la preparación de tu pedido pasa inmediatamente para el día siguiente. Debes considerar además los tiempos de despacho para cada ciudad.

Tu compra será despachada de lunes a viernes entre 9:00 y 18:00 hrs y sábado de 9:00 a 14:00 hrs de acuerdo a las condiciones pactadas al momento de la compra. No contamos con horarios de entrega específico.

La recepción del producto debe ser por una persona mayor de edad, la cual firmará y escribirá su nombre y RUT en la guía de despacho para confirmar la recepción.

El lugar de la entrega propiamente tal debe contar con las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte: disponibilidad de estacionamiento y horarios de acceso. Si existen motivos que entorpezcan la entrega Prodalam se reserva el derecho de cancelar el despacho y respectiva compra, previa comunicación con el cliente. El despacho no considera instalación y/o armado de productos.

Antes de firmar y aceptar la Guía de Despacho corrobora que el producto corresponde a lo que compraste y que se encuentra en perfectas condiciones.

Si no estás conforme con el producto al momento del despacho recházalo y escribe en la guía de despacho o documento de entrega el motivo del rechazo, además de tu nombre y RUT. Pide y conserva la copia del documento. El transportista se llevará el producto para realizar el cambio. Llama al 22 685 1000 para tener respaldo de esta información, también puedes enviar un correo a ventas@prodalam.cl, ocupar nuestro [formulario de contacto](#) o bien comunicarte a través de nuestro chat en línea.

Aceptando el despacho y al no encontrarse alguna observación en la Guía de Despacho, Prodalam no se responsabiliza por daños físicos en el producto.

Los transportistas no tienen autorización ni están capacitados para instalar, armar o modificar los productos en el lugar de entrega.

Condiciones Generales de Retiro en tienda

Si compras antes de las 10 hrs puedes retirar tu pedido durante el mismo día. Si compras entre las 10 y 16 hrs tu pedido pasa inmediatamente para el día siguiente. El horario de retiro es entre 12 y 17 hrs.

Cuando te acerques a nuestra sucursal a retirar tienes que presentar Cédula de Identidad y/o RUT de la empresa, número de Orden de Compra (o bien el email de confirmación el cual incluye el número de Orden). Deberás firmar un comprobante de recibo conforme.

Costos, Cobertura y Tiempos de Despacho

Costos

Los costos de envío serán aplicados a todos los productos que estén disponibles para compra a través de nuestro sitio. Los valores serán determinados de acuerdo a la suma de los pesos de todos los productos incluidos en la Orden de Compra y a la zona donde se necesite el despacho.

Cobertura y Tiempos

Recibirás tu producto de lunes a viernes entre 9:00 y 18:00 horas y el sábado de 9:00 a 14:00 horas en el plazo de entrega establecido en la tabla del Resumen de Tarifas y Frecuencias que se encuentra en este mismo apartado. El plazo de entrega comienza desde que recibes el comprobante de confirmación de tu compra.

Resumen Tarifas y Frecuencias

Los siguientes valores corresponden al despacho en la ciudad principal de cada región. Los valores son netos y no incluyen IVA. Si tienes duda sobre la cobertura en el lugar que necesitas el despacho nos puedes contactar al 22 685 1000, a nuestro correo ventas@prodalam.cl, ocupar nuestro [formulario de contacto](#) o bien comunicarte a través de nuestro chat en línea.

Región	Destino	Días de Tránsito		Tarifa según Peso		
		Entrega en Agencia Transporte	Entrega en Domicilio	10 kg	30 kg	100 kg
XV	ARICA	5	5	12.500	22.700	51.800
I	IQUIQUE	5	5	11.700	21.200	49.000
II	ANTOFAGASTA	4	4	10.500	19.100	44.000
II	CALAMA	4	4	10.500	19.100	44.000
III	COPIAPO	3	3	8.900	16.600	32.300
IV	COQUIMBO	3	3	7.400	13.600	27.800
V	VINA DEL MAR	3	3	6.000	10.500	28.300
VI	RANCAGUA	3	3	6.000	10.500	28.300
VII	CURICO	3	3	6.900	12.300	28.400
VII	TALCA	3	3	6.900	12.300	28.400
VIII	CHILLAN	3	3	6.700	12.200	30.300
VIII	LOS ANGELES	3	3	7.400	14.200	31.600
VIII	CONCEPCION	3	3	7.400	14.200	31.600
IX	TEMUCO	3	3	8.200	15.600	32.700
XIV	VALDIVIA	3	3	9.400	18.100	37.300
X	OSORNO	3	3	9.400	18.100	37.300
X	PUERTO MONTT	3	3	10.000	19.300	39.000
XI	COYHAIQUE	12	12	13.600	30.100	89.100
XII	PUNTA ARENAS	14	14	13.800	30.500	93.900
RM	SANTIAGO	3	3	5.900	10.300	25.700