

Términos y condiciones de compra

Versión 1.0 · vigente desde el 10/10/2026

Contenido

1. Quién vende

2. Aceptación y acceso a estos términos

3. Productos e información

4. Precios

5. Cómo se hace una compra

6. Medios de pago

7. Falta de stock

8. Despacho y retiro

9. Derecho a retracto
10. Garantía legal

11. Cambio o devolución voluntaria

12. Reembolsos

13. Cupones de descuento

14. Boleta y factura

15. Seguridad y fraudes

16. Datos personales

17. Reclamos y contacto

18. Marcas, imágenes y cambios de estos términos

Estos términos explican cómo compra en Minimarket De la Roza. Los escribimos en frases cortas para que se entiendan. Léalos antes de comprar.

1. Quién vende

Nombre comercial	Minimarket De la Roza (sector Market Pet)
Vendedor y responsable	Paula Yulissa De La Roza Contreras, persona natural
RUT	11.633.668-5
Domicilio	Av. Walker Martínez 1721, La Florida, Santiago
Correo	minimarketdelaroza@gmail.com
Teléfono y WhatsApp	+56 9 3770 8154
Sitio web	https://minimarketdelaroza.cl/
Horario de atención	Lunes a viernes, 10:30 a 20:30. Sábado, 10:30 a 15:30. Domingo, cerrado.

Le contactaremos por WhatsApp, por teléfono o por correo, usando los datos que usted escriba en su pedido. Para consultas sobre el estado de su pedido o para reclamar por un atraso, escríbanos a ese mismo WhatsApp o correo.

2. Aceptación y acceso a estos términos

- Estos términos se aplican a las compras hechas desde esta página web y a los pedidos que se envían por WhatsApp desde ella.

- Puede leerlos, guardarlos e imprimirlos en cualquier momento, antes de comprar. Hay una versión en PDF en la página «Políticas».
- Para enviar su pedido por WhatsApp o para pagar en línea, usted debe marcar la casilla «Acepto los términos y condiciones de compra», que lleva a este documento. La casilla viene sin marcar. Si no la marca, no puede enviar el pedido.
- Visitar la página no lo obliga a nada.
- Para comprar no necesita crear una cuenta.

3. Productos e información

- En cada ficha describimos el producto: marca, formato o peso, y para qué mascota es. Las fotos de los envases pueden no mostrar el último diseño: el fabricante puede cambiarlo sin aviso. Cuando un producto no tiene foto, se muestra un dibujo de su tipo (saco, sachet, arena u otro), que no es la imagen del producto. Ni las fotos ni los dibujos cambian la marca, el formato ni el peso del producto descrito.
- **Alimento a granel:** se vende por kilo. Lo fraccionamos desde un saco sellado. En las compras por la web o por WhatsApp se entrega en una bolsa sellada con una etiqueta que dice el producto, los kilos, el lote y el vencimiento del saco de origen, nunca una fecha propia. En el local se entrega en bolsa de almacén, y le anotamos esos datos si nos los pide.
- Los productos «a pedido» se ven en la página con ese aviso. Su disponibilidad se confirma por WhatsApp antes de que usted acepte la compra, y no se pagan en línea.
- Si un producto no tiene precio publicado, la página dice «Consultar»: le informamos el precio por WhatsApp antes de que usted acepte la compra, y no se paga en línea.

4. Precios

- Todos los precios publicados incluyen IVA y están en pesos chilenos.
- El precio publicado es el que se cobra. Lo que está publicado nos obliga.
- El despacho, cuando tiene costo, se muestra aparte del precio del producto y se le informa antes de que confirme o pague.

5. Cómo se hace una compra

Por WhatsApp

- Arme su pedido en la página y toque «Enviar pedido por WhatsApp». Se abre WhatsApp con su pedido escrito. Puede revisar y corregir su pedido antes de enviarlo.
- Ese mensaje es su solicitud de compra. Por WhatsApp le confirmamos la **disponibilidad** de los productos, el **costo del despacho** (si corresponde) y la **hora** de entrega o de retiro.
- La compra queda confirmada cuando usted recibe nuestra confirmación escrita con esos datos.
- **Confirmación escrita:** se la enviamos por WhatsApp al número de su pedido. Incluye el detalle de su pedido, el costo de despacho y una copia de estos términos y condiciones (o el enlace para descargarlos en PDF). Si nos deja su correo y marca la casilla, podemos enviársela además por correo.

- Si después ve un error en su pedido, escríbanos por WhatsApp antes de que le confirmemos la compra. Su pedido queda guardado en nuestro WhatsApp, y la confirmación que le enviamos es la copia de su contrato.

Con pago en línea (Mercado Pago)

- Antes de pagar, la página le muestra un resumen de su pedido: los productos, la forma de entrega que eligió y el total.
- **El total que paga en línea es el final.** No cambia después del pago.
- Después de pagar, le escribimos por WhatsApp con la confirmación escrita de su compra, con los mismos datos de arriba. Si nos dejó su correo y marcó la casilla, podemos enviársela además por correo.
- Cuando el pago en línea esté habilitado en la página, servirá para pedidos con todos sus productos con precio publicado y sin productos «a pedido», con retiro en el local o con despacho gratis en La Florida (compras desde \$30.000). Los demás pedidos se confirman por WhatsApp. Mientras no esté habilitado, la página no muestra el botón de pago.

6. Medios de pago

- Efectivo, transferencia y débito o crédito al retirar.
- Pago en línea con Mercado Pago, cuando esté habilitado en la página. Mercado Pago procesa el pago y es quien recibe los datos de su tarjeta: nosotros no los vemos ni los guardamos.

7. Falta de stock

- Le avisamos de forma clara y visible si un producto no está disponible, antes de que usted acepte la compra.
- Si después de un pago en línea nos falta un producto, le avisamos de inmediato por WhatsApp. Usted elige: la devolución total de lo pagado, por el mismo medio de pago, o un reemplazo que usted acepte.
- Hacemos esa devolución a la mayor brevedad.
- Un pedido pagado nunca se cancela sin devolverle el total de lo pagado.
- Esto no limita los demás derechos que la ley le da.

8. Despacho y retiro

- Retiro en el local, gratis. Le avisamos por WhatsApp cuando su pedido esté listo para retirar.
- Despacho gratis en La Florida en compras desde \$30.000 en productos, antes de aplicar un cupón. Otras comunas de Santiago y regiones: le informamos el costo y el plazo por WhatsApp antes de que confirme su pedido.
- En Santiago despachamos de lunes a viernes, en días hábiles: los pedidos recibidos hasta las 12:00 salen ese mismo día y los posteriores, el siguiente día hábil. No despachamos los sábados, domingos ni feriados.

- En Santiago, el plazo máximo de entrega es de 3 días hábiles desde que confirmamos su pedido. Antes de que lo confirme, le informamos por WhatsApp la fecha de entrega. En regiones, el plazo se informa en días hábiles.
- Siempre nos ponemos en contacto con usted antes de entregar. El detalle completo (conserjería, nuevo envío, revisión al recibir) está en el documento «Despacho y devoluciones».

9. Derecho a retracto

Derecho a retracto: puede arrepentirse dentro de 10 días desde que recibe el producto, sin decir por qué. No hay derecho a retracto en el producto que ya no se puede volver a vender en sus condiciones originales porque se abrió su envase sellado o se usó más allá de revisarlo (por ejemplo, una bolsa de alimento, un sachet, un snack o una arena con el sello roto), ni en los alimentos frescos. Revisar el producto sin romper su sello no le quita el derecho. La garantía legal se mantiene siempre.

En **accesorios** (collares, juguetes, camas y similares) el aviso dice: **Derecho a retracto:** puede arrepentirse dentro de 10 días desde que recibe el producto, sin decir por qué. Puede sacarlo de su caja para revisarlo; no puede usarlo. La garantía legal se mantiene siempre.

- **Plazo:** 10 días, contados desde que recibe el producto. Esto vale para compras hechas por la web y para pedidos hechos por WhatsApp.
- **Sin dar motivo:** no necesita explicarnos por qué se arrepiente.
- **Cómo avisar:** por el mismo medio de su compra. Un mensaje de WhatsApp basta.
- **Qué le devolvemos:** todo lo que pagó, sin descontar gastos, a la mayor brevedad y siempre antes de 45 días desde que nos avisa.
- **Cómo devolver el producto:** con sus elementos originales de embalaje en buen estado (envase, etiquetas y sellos). Puede traerlo al local o coordinar con nosotros cómo devolverlo. Le explicamos cómo antes de que lo devuelva.

Qué no tiene derecho a retracto. Solo los productos que ya no se pueden volver a vender en las condiciones en que los ofrecimos, porque se usaron más allá de revisarlos. También los alimentos frescos.

- **Alimentos, sachets, snacks, arena y shampoo:** pierden el retracto si se rompió el sello o el cierre original del envase, de modo que ya no se pueden vender como nuevos, o si se usaron. Mirar la etiqueta o el envase sin romper el sello no cuenta.
- **Accesorios** (collares, juguetes, camas y similares): sacarlos de su caja para revisarlos no les quita el retracto. Lo pierden si se usaron.

Un producto cerrado y sin usar tiene derecho a retracto, salvo los alimentos frescos. Esto incluye el alimento seco, los sachets y los snacks cerrados.

Alimento a granel. Lo fraccionamos desde un saco sellado. En las compras por la web o por WhatsApp se lo entregamos en una bolsa sellada y con etiqueta: mientras esa bolsa siga sellada, tiene derecho a retracto.

Le enviaremos la confirmación escrita de su compra por WhatsApp. Si por algún motivo no se la enviamos, usted tiene 90 días, y no 10, para ejercer su derecho a retracto. La exclusión del retracto no limita su garantía legal.

El detalle de cómo devolver y de cómo le reembolsamos está en el documento «Despacho y devoluciones».

10. Garantía legal

Garantía legal: 6 meses desde que recibe el producto. En los productos que se consumen con el uso, como los alimentos y los snacks, dura hasta la fecha de vencimiento impresa en el envase si esa fecha es anterior a los 6 meses; si el envase no trae fecha, 7 días corridos desde que lo recibe. Cuando el producto tiene una falla de las que cubre la ley, usted elige entre cambio, reparación o devolución del dinero. Para hacerla valer sirve cualquier comprobante de su compra.

No exigimos que el producto venga en su envase original ni una foto. Para un alimento en mal estado, le pedimos el envase con lo que quede si todavía lo tiene. El detalle está en el documento «Despacho y devoluciones», sección Garantía legal. La garantía legal se mantiene siempre.

11. Cambio o devolución voluntaria (hasta 30 días)

Además de sus derechos legales, ofrecemos un cambio o devolución voluntaria. **No reemplaza la garantía legal ni el derecho a retracto:** usted puede usar el que más le convenga.

- **Plazo:** hasta 30 días corridos desde que recibe el producto.
- **Cómo:** escríbanos por WhatsApp o al correo, cuéntenos el motivo y envíenos el respaldo; también puede traerlo al local.
- **Respaldo obligatorio:** en este beneficio le pedimos siempre un respaldo del producto y de su compra: la foto del producto con su lote y vencimiento y su boleta o comprobante, o la revisión del producto cuando nos lo entregue o lo retiremos.
- **Qué puede elegir:**
 - a. un **cambio** por otro producto de igual o mayor valor, pagando la diferencia si es mayor; o
 - b. la **devolución completa del dinero que pagó.**
- **Condiciones:** el producto debe volver con al menos tres cuartos (3/4) de su contenido, y el beneficio se otorga una vez por cliente.
- Puede ser un alimento abierto: este beneficio existe justamente para eso. Lo que no cubre es un producto que ya no tiene sus 3/4.
- **Cómo se devuelve el producto:** puede traerlo al local; si no puede, coordinamos con usted cómo devolverlo.

Si el producto tiene una falla o venía en mal estado, no necesita este beneficio: use la garantía legal, que es más amplia.

Para cambios y devoluciones le pediremos, para atenderlo más rápido, una foto del producto con su lote y vencimiento, y la boleta o comprobante de su compra. Si no puede enviarlas, igual lo atendemos: nos basta el nombre o teléfono del pedido y la fecha de la compra, y revisamos el producto cuando nos lo entregue o lo retiremos. En este beneficio voluntario, el respaldo es obligatorio. En el retracto y en la garantía legal, no.

12. Reembolsos

- **Si pagó con Mercado Pago o con tarjeta**, reversamos el pago por ese mismo medio. Lo hace el almacén desde su cuenta de Mercado Pago. El tiempo en que usted lo vea reflejado puede depender de su banco o de Mercado Pago.
- **Si pagó por transferencia**, le transferimos a una cuenta a nombre de quien hizo el pedido. Antes verificamos el titular con el teléfono del pedido y, si su boleta lleva RUT o si pidió factura, con ese RUT.
- **Si pagó en efectivo**, o no tiene una cuenta a su nombre, le devolvemos el dinero en efectivo en el local.
- **Plazo:** a la mayor brevedad. En el derecho a retracto, siempre antes de 45 días desde que nos avisa. Si nos atrasamos en devolverle su dinero, se lo devolvemos con reajuste e intereses corrientes, como manda el artículo 27 de la Ley del Consumidor.
- **No descontamos comisiones, gastos bancarios ni gastos de la plataforma de pago** del monto que corresponde devolver.
- **Sus datos bancarios:** para una transferencia solo le pedimos nombre y RUT del titular, banco, tipo y número de cuenta, y un correo para enviarle el comprobante. Los usamos solo para devolverle su dinero. Borrarnos su respuesta del formulario y de la planilla cuando confirmamos el reembolso, y el mensaje con sus datos cuando se pueda. El comprobante de la transferencia queda en el banco y en nuestra contabilidad, por el plazo que fija la ley tributaria.
- **Mientras no tengamos el formulario disponible, no le pedimos datos bancarios por WhatsApp:** le devolvemos por el mismo medio de pago o en efectivo en el local.
- Nunca escriba sus datos bancarios dentro de un enlace ni en un mensaje público.

13. Cupones de descuento

Estas son las bases de los cupones, según el artículo 35 de la Ley del Consumidor.

- **Qué son:** códigos de descuento que entrega el almacén, por ejemplo cuando usted deja su correo y marca la casilla para recibirlos.
- **Descuento y tope:** cada cupón indica el porcentaje de descuento sobre el valor de los productos de su compra y el máximo en pesos. El descuento no se aplica al despacho y no supera ese máximo.
- **Vigencia:** cada cupón indica su fecha de vencimiento y sirve hasta ese día inclusive, hora de Chile. Un cupón vencido o que no existe no se puede usar.
- **Un uso por compra:** se puede usar un cupón por compra.
- **No acumulables:** los cupones no se suman entre sí ni con otras promociones.

- El cupón se puede usar en pedidos pagados en línea y en pedidos por WhatsApp; en este último caso lo revisamos al confirmar el pedido.
- Los cupones no se cambian por dinero.
- Si devuelve una compra hecha con cupón, le devolvemos lo que realmente pagó.
- Las bases de un cupón no cambian después de que usted lo recibe.

14. Boleta y factura

Toda compra tiene su boleta o comprobante con valor de boleta, según la normativa del SII. Si necesita factura, pídala al comprar.

15. Seguridad y fraudes

Minimarket De la Roza nunca le pedirá claves, códigos de verificación ni datos de su tarjeta, ni por la web ni por WhatsApp. Si alguien se los pide a nuestro nombre, no los entregue y avísenos.

Nunca escriba claves, códigos ni datos de su tarjeta en el formulario de devolución, en un mensaje ni en un enlace. Nunca ponga datos bancarios ni su RUT en un enlace.

16. Datos personales

Usamos sus datos solo para atender su pedido, su pago y sus devoluciones. Si deja su correo y marca la casilla, también para enviarle su cupón y avisos del almacén. El detalle está en nuestra Política de privacidad: <https://minimarketdelaroza.cl/politicas#privacidad>

17. Reclamos y contacto

- Para consultas, reclamos, cambios y devoluciones, escríbanos por WhatsApp al +56 9 3770 8154 o al correo minimarketdelaroza@gmail.com. Le respondemos de forma clara.
- Si no queda conforme, puede reclamar ante el SERNAC (www.sernac.cl). El SERNAC orienta a los consumidores y recibe reclamos.

18. Marcas, imágenes y cambios de estos términos

- Las marcas que aparecen en la página pertenecen a sus dueños. Las usamos solo para identificar los productos que vendemos.
- Algunas fotos de la página son referenciales y vienen de un banco de imágenes de uso libre.
- Podemos actualizar estos términos para las compras futuras. Una compra ya hecha se rige por los términos vigentes cuando usted la hizo, y no cambian. Cada versión lleva su número y su fecha.
- Estos términos se rigen por la ley chilena.