

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Sitio web caixun.cl

Los presentes Términos y Condiciones regulan el ofrecimiento y la venta de productos a través del sitio web caixun.cl, formando parte inseparable del contrato celebrado, en adelante los “Términos y Condiciones”.

1. Quién es el proveedor

1.1. Identificación. Los productos exhibidos en el sitio web son ofrecidos y vendidos por Caixun SpA, Rol Único Tributario N° 77.097.072-5, con domicilio en Avenida Apoquindo Número 5950, Oficina 1801, Piso 18, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, en adelante “Caixun”, representada legalmente por Pilar Alejandra Vidal Heimpell.

1.2. Cómo contactarnos. Podrá comunicarse con Caixun mediante envío de correo electrónico a la dirección soporte@expressluck.com, mediante envío de mensaje por Whatsapp al número +569 63569822, o enviando el formulario disponible en [Sección de Contacto](#) del sitio web. El horario de atención es de lunes a jueves de 8:30 a 18:00 horas y viernes de 8:30 a 14:00 horas.

1.3. Cómo lo contactaremos. Caixun se comunicará con el cliente al correo electrónico y/o al teléfono que registre durante la compra. Es su responsabilidad informarlos correctamente y mantenerlos actualizados.

2. Alcance y aceptación

2.1. Cuándo se entienden aceptadas. El cliente aceptará estos Términos y Condiciones al marcar la casilla dispuesta al efecto en la página de finalización de compra, antes de pagar. Con anterioridad a ese momento, el sitio web permitirá almacenar o imprimir el texto íntegro de estos Términos y Condiciones.

2.2. Qué no constituye aceptación. El solo ingreso al sitio web no impondrá obligación alguna y mientras el cliente no haya aceptado estos Términos y Condiciones de manera inequívoca y comprado algún bien o servicio, no se entenderá formado el consentimiento.

2.3. Capacidad. Para comprar en el sitio web el cliente deberá tener capacidad legal para contratar.

2.4. Versión aplicable. A cada compra se aplicará la versión de estos Términos y Condiciones vigente al momento en que el cliente los acepte y dicha versión se le enviará junto con la confirmación del pedido.

3. Registro como Cliente

3.1. Registro. Los clientes podrán crear una cuenta en [Sección Crear Cuenta](#) antes de comprar, o durante el proceso de compra. También podrán realizar una compra sin crear una cuenta, pero en este caso no podrán acceder a consejos de uso de productos y promociones exclusivas asociadas a cuentas registradas.

3.2. Exactitud de los datos. Los datos que el cliente proporcione deben ser exactos y completos. En caso de querer corregir los datos informados, deberá realizarlo mediante los canales indicados en la sección 1.2. anterior.

3.3. Credenciales. La contraseña es personal y su administración es de responsabilidad de cada cliente. Le recomendamos no compartirla y modificarla ante cualquier sospecha de acceso no autorizado, mediante la opción de recuperación de contraseña disponible en el sitio web.

4. Pago

4.1. Medios de pago. Salvo que se indique una forma diferente de pago para ciertos casos específicos, solo se aceptarán los siguientes medios de pago en el sitio web: Webpay (tarjetas de débito y crédito) y Mercado Pago. El funcionamiento y las condiciones asociadas a las tarjetas habilitadas como medio de pago en el sitio web se regirán por los contratos celebrados entre el cliente y la respectiva entidad emisora.

4.2. Pago en cuotas sin interés. Solo se permitirá en los casos que se encuentren expresamente contemplados para ello, de acuerdo con las condiciones que se informen específicamente en cada situación.

4.3. Verificación previa al despacho. Por razones de seguridad de las transacciones, Caixun podrá verificar la validez del medio de pago y la correspondencia de los datos informados. Si la entidad emisora rechaza la transacción o si no es posible realizar dicha validación dentro de 72 horas, el pedido no se perfeccionará por su propia seguridad y Caixun se lo informará vía telefónica o por correo electrónico, restituyendo íntegramente cualquier suma percibida.

4.4. Documento tributario. Toda compra se documenta con la boleta o factura electrónica correspondiente, que se remite al correo electrónico registrado. Si requiere factura, deberá informar los datos de la empresa durante el proceso de compra.

4.5. Comunicaciones. Al aceptar estos Términos y Condiciones, el cliente autoriza a Caixun a enviar las comunicaciones que resulten necesarias para la gestión y ejecución de su compra, incluyendo, entre otras, aquellas relacionadas con la confirmación de la operación, comprobantes, seguimiento del pedido, despacho, servicio de postventa y atención al cliente. Estas comunicaciones se entienden como parte de la prestación del servicio asociado a la compra.

5. Ofertas y Promociones

5.1. Ofertas y promociones. Las ofertas informadas podrán ser modificadas en cualquier momento antes de que el cliente las acepte. Sin perjuicio de lo anterior, los precios correspondientes a las ofertas se mantendrán durante el período de vigencia señalado para cada una de ellas o hasta que se agote el stock informado, según corresponda. Con respecto a las promociones efectuadas por Caixun, se deja constancia que, salvo que se indique lo contrario, dichas promociones no son acumulables. Adicionalmente, en caso de envío de comunicaciones publicitarias o promocionales, el cliente estará facultado para solicitar su suspensión.

5.2. Errores evidentes de publicación. Si por un error de sistema o de digitación un producto se publica con un precio manifiestamente distinto de su valor de mercado, de forma tal que el error resulte evidente, Caixun se lo informará antes de despachar y el cliente podrá optar entre mantener el pedido al precio corregido o dejarlo sin efecto con devolución de lo pagado.

6. Despacho y entrega

6.1. Cobertura y modalidades. Caixun despacha a todo el territorio nacional excluyendo Isla de Pascua, Isla de Juan Fernández, Isla de Chiloé, Puerto Williams y Antártica. El cliente podrá consultar la disponibilidad del servicio de despacho a la dirección que indique, antes de completar el proceso de compra.

6.2. Plazos. El plazo de entrega será de 5 días hábiles para la Región Metropolitana y de 10 días hábiles para otras regiones de la República de Chile y se despachará a la dirección indicada por el cliente al momento de la compra. Los despachos se realizarán de lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas, excepto feriados y festivos. El plazo aplicable a su compra se informa en el resumen previo al pago.

6.3. Costo. El costo del despacho se informará desglosado del precio del producto antes de que el cliente pague.

6.4. Recepción. La recepción del producto deberá ser efectuada por una persona mayor de edad quien deberá dejar constancia de su recepción conforme en la guía de entrega. Al momento de recibir el producto, se deberá verificar el estado de su embalaje y en caso de detectar daños visibles, deberá rechazar de inmediato la entrega al transportista. Con posterioridad al momento de la recepción, estos daños deberán ser informados dentro de las 24 horas siguientes por los canales indicados en la sección 1.2. de estos Términos y Condiciones.

6.5. Consultas y soporte. Con el objeto de poder hacer seguimiento al despacho, el cliente podrá consultar el estado de su entrega a través del vínculo [seguimiento Blue Express](#). Adicionalmente, para efectos de soporte podrá contactarnos a través de los referidos canales de comunicación indicados en la sección 1.2. de estos Términos y Condiciones.

7. Derecho a retracto

Tratándose de compras celebradas por medios electrónicos, en conformidad al artículo 3º bis de la Ley N° 19.496 el cliente podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresar causa. Este derecho se deberá ejercer dentro del plazo de 10 días corridos contados desde la recepción del producto y podrá ejercerlo por los canales indicados en la sección 1.2. de estos Términos y Condiciones. Deberá restituirse sin uso el producto y en buen estado los elementos originales del embalaje, tales como etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección, o su valor respectivo, previamente informado. Se hace presente que el derecho de retracto no procederá cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al cliente y tampoco podrá ejercerse respecto de la contratación de servicios. Se deja constancia de que se considerará deterioro imputable al cliente cualquier remoción de láminas de seguridad de los productos. Por último, dado que el derecho de retracto es independiente de la garantía legal, el cliente podrá optar por ejercer el derecho que corresponda cumpliendo los requisitos y plazos establecidos legalmente.

8. Garantía legal

Cuando concorra alguna de las hipótesis previstas en el artículo 20 de la Ley N° 19.496, tales como fallas o desperfectos de fabricación, el cliente tendrá 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, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Este derecho se deberá ejercer

dentro de los seis meses siguientes a la recepción del producto para el caso de la reparación o reposición, o dentro de los seis meses siguientes a la fecha de la boleta o factura para el caso de la devolución de la cantidad pagada. Para poder ejercer este derecho deberá comunicarse mediante los canales indicados en la sección 1.2. de estos Términos y Condiciones, y presentar el documento de compra respectivo. Se deja constancia que este derecho no procederá cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al cliente.

9. Garantía convencional de Caixun

Adicionalmente a la garantía legal, Caixun otorga una garantía convencional contra defectos de fabricación y fallas de funcionamiento que comprende todos sus componentes, piezas y la mano de obra necesaria para su reparación, por los plazos indicados en cada caso contados desde la fecha de recepción del producto por el cliente. Esta garantía convencional solamente dará derecho a la reparación del producto, pero Caixun se reserva la facultad para reponer el producto o devolver la cantidad pagada según lo estime necesario. Además, no se aplicará cuando el producto haya sido utilizado en condiciones distintas a las normales o a las indicadas en el manual de uso que lo acompaña, o cuando haya sido intervenido o reparado por un servicio técnico no autorizado por Caixun. Para poder ejercer este derecho deberá comunicarse mediante los canales indicados en la sección 1.2. de estos Términos y Condiciones, y presentar el documento de compra y póliza de garantía respectiva. Se hace presente que el ejercicio de la garantía convencional de Caixun no restringe los derechos establecidos en la Ley N° 19.496. Por último, se deja constancia que este derecho no procederá cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al cliente.

10. Devoluciones de dinero

Cuando corresponda restituir sumas pagadas, Caixun lo hará dentro de 15 días hábiles contados desde la aprobación del reembolso y la anulación del cargo o devolución se efectuará por el mismo medio de pago utilizado en la compra. Caixun no solicitará claves bancarias, coordenadas de seguridad ni los datos completos de sus tarjetas por correo electrónico, teléfono o mensajería, ni envía enlaces para requerirlos.

11. Uso del sitio web y propiedad intelectual

11.1. Contenidos. Las marcas, logotipos, textos, fotografías, videos, diseños y demás contenidos del sitio web pertenecen a Caixun o a terceros que han autorizado su uso, y se encuentran protegidos por la legislación vigente. Su reproducción, distribución o modificación con fines comerciales requiere autorización escrita previa.

11.2. Uso permitido. El cliente se obliga a utilizar el sitio web conforme a la legislación vigente, absteniéndose de conductas destinadas a alterar su funcionamiento o vulnerar sus medidas de seguridad.

11.3. Modificaciones y disponibilidad del sitio web. Caixun podrá modificar, reorganizar o eliminar, total o parcialmente y de manera unilateral, los elementos que integran el sitio web, su estructura o configuración, así como sus servicios, contenidos y las condiciones aplicables a su acceso y utilización. Asimismo, podrá suspender, interrumpir o poner término, total o parcialmente, al funcionamiento del sitio web o a cualquiera de los servicios o contenidos disponibles en él, de manera unilateral y en cualquier momento, sin necesidad de aviso previo. La facultad indicada en esta sección no afectará aquellas transacciones cursadas con anterioridad.

12. Vigencia y ley aplicable

Estos Términos y Condiciones rigen desde el momento de su publicación y podrán ser modificados para adecuarlos a cambios normativos o a su operación. Las modificaciones rigen sólo respecto de las compras posteriores a su publicación y no afectan los contratos ya perfeccionados, que se rigen por la versión aceptada al momento de la compra. En caso de surgir alguna controversia, el cliente podrá recurrir al tribunal competente, de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Ley N° 19.496.

Versión 1.0 - última actualización 15 de septiembre de 2026.