

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA

WWW.COVEPA.CL

Última actualización: 10 de Julio de 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan el acceso, uso y las compras realizadas en el sitio web www.covepa.cl (en adelante "el Sitio"), operado por Covepa SpA, RUT 88.909.800-7, con domicilio en Chorrillos 1349, Puerto Montt, Región de Los Lagos, Chile (en adelante "Covepa" o "la Empresa").

El uso del Sitio y/o la realización de una compra implica la aceptación plena de estos Términos y Condiciones. Si el cliente y/o usuario no está de acuerdo con ellos, debe abstenerse de usar el Sitio.

1. Registro de clientes y uso de datos

Para realizar compras y hacer seguimiento de ellas en www.covepa.cl no es necesario estar registrado como usuario. Sin registro, el cliente deberá entregar los datos necesarios para la emisión de boleta o factura y para el envío o retiro de lo adquirido.

Los datos personales que Covepa recopila (nombre, RUT, dirección, correo electrónico, teléfono, historial de compras) se utilizan exclusivamente para: validar órdenes de compra, gestionar el despacho o retiro, emitir documentos tributarios, y mejorar la atención al cliente. Covepa no vende ni cede estos datos a terceros para fines distintos a los señalados, salvo a proveedores de despacho o de medios de pago, en la medida estrictamente necesaria para completar la compra.

El cliente puede solicitar la actualización, rectificación o eliminación de sus datos personales escribiendo a tiendaonline@covepa.net.

2. Clave secreta

El cliente y/o usuario tendrá disponible, luego de su registro, una clave con la que podrá tener acceso seguro a la plataforma y obtener información de las compras realizadas en www.covepa.cl.

Siempre existirá la posibilidad de cambio de contraseña según los pasos establecidos en el Sitio, por lo que el cliente y/o usuario asume total responsabilidad del mantenimiento y confidencialidad de su clave.

3. Medios de pago disponibles

Covepa pone a disposición los medios de pago habilitados en el Sitio al momento de la compra (tarjetas de débito y crédito a través de la pasarela de pago vigente, y otros que se incorporen en el futuro). Cualquier cambio o incorporación de nuevos medios de pago será informado oportunamente en el Sitio, sin que ello requiera modificar estos Términos y Condiciones.

4. Confirmación de compra y errores de precio o stock

Se entenderá aceptada la adquisición de un producto o servicio cuando el cliente complete el proceso de compra por los mecanismos que el Sitio dispone para ello. Toda venta queda sujeta a condición suspensiva hasta que Covepa valide el pago.

En caso de que, por error involuntario de sistema, digitación o sincronización de inventario, un producto se publique con un precio manifiestamente erróneo o con stock no disponible, Covepa podrá anular la compra correspondiente, notificando al cliente a la brevedad y reembolsando íntegramente cualquier monto pagado.

5. Entrega de la mercadería

El cliente y/o usuario podrá escoger las condiciones de entrega de los productos adquiridos entre las opciones disponibles en el Sitio.

Si los productos están almacenados en diferentes bodegas o sucursales, podrán despacharse de forma independiente cuando el cliente seleccione la opción "Despacho a domicilio". Es responsabilidad del cliente ingresar la dirección de envío de manera exacta y completa. Covepa no se hace responsable por productos despachados a direcciones erróneas cuando la dirección indicada por el cliente no fue exacta.

Si el cliente selecciona "Retiro en tienda", tendrá 10 días corridos para retirar el producto, contados desde el envío del correo de confirmación de que el pedido está disponible. La preparación del pedido puede tardar hasta 3 días hábiles desde la compra; si se excede este plazo, se contactará al cliente para informarle.

Si transcurridos los 10 días el producto no ha sido retirado, Covepa contactará al cliente para coordinar una nueva fecha de retiro o, en su defecto, procederá a la anulación de la compra y devolución del dinero pagado, descontando los costos de despacho si correspondiere.

Las entregas se realizan exclusivamente en la sucursal que el cliente haya seleccionado durante el proceso de compra.

6. Vigencia de ofertas del sitio

Las promociones y precios de productos y servicios disponibles en www.covepa.cl solo tienen vigencia y aplicación en este Sitio, y no son necesariamente aplicables en otros puntos de venta de Covepa SpA.

La información del Sitio (mercaderías, servicios, stock, precios y otras condiciones) puede ser modificada en cualquier momento sin previo aviso. En el caso de promociones u ofertas, es responsabilidad del cliente estar atento a su vigencia y condiciones.

7. Imágenes del sitio

Las imágenes utilizadas en www.covepa.cl son referenciales y pueden diferir en algunos aspectos del producto real (color, formato de envase, empaque).

8. Derecho a retracto

De acuerdo con la Ley N° 19.496, el cliente tiene derecho a retractarse de una compra realizada en www.covepa.cl dentro de un plazo de 10 días corridos contados desde la recepción del producto, siempre que este no haya sido usado y se conserve en su embalaje original junto con todos sus accesorios.

Si Covepa no envía al cliente una confirmación escrita de la compra con copia íntegra, clara y legible del contrato, este plazo se extiende a 90 días.

Este derecho no aplica a: productos perecibles, insumos agrícolas fraccionados o abiertos, productos hechos o encargados a medida, u otros que Covepa determine y publique expresamente en la ficha del producto.

Para ejercer el derecho a retracto, el cliente debe contactar a tiendaonline@covepa.net dentro del plazo indicado.

9. Condiciones de garantía legal, cambios y devoluciones

Toda transacción realizada en www.covepa.cl cuenta con el beneficio de la garantía legal, que en Chile es de 6 meses desde la entrega del producto, conforme a la Ley N° 19.496. Dentro de este plazo, el cliente puede elegir entre tres alternativas: reparación gratuita, cambio del producto, o devolución del dinero pagado.

Para hacer uso de la garantía legal es necesario:

- Presentar la boleta o factura de compra.
- Señalar de manera clara la causa por la que se requiere hacer uso de la garantía.
- Devolver el producto con todos sus accesorios y su embalaje original.

La garantía legal no aplica cuando el desperfecto es consecuencia del mal uso del producto por parte del cliente, ni en aquellos casos en que el producto es reacondicionado o de segunda mano — situación que siempre estará debidamente informada en el Sitio.

Para ejercer la garantía legal, el cliente debe presentar el producto en la sucursal donde fue realizada la compra, desde donde será derivado al servicio técnico autorizado que determinará la procedencia de la garantía.

Cuando la compra fue despachada a domicilio y se requiere un cambio, revisión o devolución, el envío hacia la sucursal corre por cuenta del cliente. Si tras la revisión corresponde hacer uso de la garantía, el envío de vuelta al cliente corre por cuenta de Covepa.

Cuando el fabricante o importador otorgue un plazo de garantía superior a la garantía legal, el cliente deberá contactar directamente al fabricante o importador, quien determinará las condiciones para hacerla efectiva.

Aclaraciones sobre devoluciones:

- Tarjetas de crédito: la anulación se procesa dentro de 8 días hábiles. Cumplido este plazo, se recomienda al cliente revisar sus movimientos no facturados o estado de cuenta para verificar la reversa.
- Tarjetas de débito: la devolución se procesa dentro de 10 días hábiles. Si la transferencia falla por incongruencia de datos, Covepa se pondrá en contacto para reingresar la solicitud.
- Si la devolución se debe a motivos distintos a una falla del producto, se reembolsará al mismo medio de pago utilizado, solo el monto del producto, sin incluir el costo de despacho.

10. Modificaciones a estos Términos y Condiciones

Covepa podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. La versión vigente será siempre la publicada en www.covepa.cl, indicando la fecha de última actualización. Se recomienda al cliente revisar este documento periódicamente.

11. Ley aplicable y resolución de controversias

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile, en particular por la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Ante cualquier controversia, el cliente puede presentar sus reclamos directamente a Covepa a través de los canales de contacto indicados, o ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), sin perjuicio de las acciones que pueda ejercer ante los tribunales competentes.

12. Información de contacto

El cliente y/o usuario puede contactar a Covepa a través de: tiendaonline@covepa.net.