

TÉRMINOS Y CONDICIONES HILTI CHILE LTDA

Hilti Chile Ltda. suministrará todos los Productos y servicios de acuerdo a los siguientes términos y condiciones.

1. GENERAL

1.1 Bajo el presente documento,

“**Cliente**” se refiere a la persona física o jurídica que adquiere los Productos o Servicios suministrados por Hilti Chile Ltda.

“**Hilti**” se refiere a Hilti Chile Ltda. o a una de sus empresas asociadas o filiales, según el caso.

“**Contrato**” es el negocio jurídico celebrado por Hilti y el Cliente por el que este último adquiere un Bien, Productos o Servicio de Hilti. El Contrato puede formarse por cualquier forma, incluyendo la aceptación del Cliente a los presentes Términos y Condiciones, sea de manera expresa o tácita. “**Contratos**” incluye todos los Contratos celebrados entre Hilti y el Cliente, para la adquisición de Productos o Servicios.

“**Bien o Productos**” se refiere a los Productos suministrados por Hilti y adquiridos por el Cliente de conformidad con el Contrato y con los Términos y Condiciones.

“**Servicios**” significa los servicios prestados por Hilti al Cliente de conformidad con el Contrato y con los Términos y Condiciones.

1.2 La realización del proceso de compra y pago suponen la aceptación sin ninguna reserva de los presentes términos y condiciones, así como de las condiciones particulares que pudieran establecerse entre Hilti y sus Clientes. En caso de existir contradicciones entre las condiciones de venta, órdenes de compra, términos y condiciones del Cliente y/o en general de cualquier documento que emita el Cliente, y los presentes Términos y Condiciones, éstos últimos prevalecerán siempre por sobre los documentos emitidos o enviados por el Cliente.

2. ACEPTACIÓN DE LA ORDEN:

2.1 La aceptación está limitada a los Términos y Condiciones contenidos en este documento, mismos que están sujetos a modificaciones por Hilti sin previo aviso. El negocio de venta o suministro particular con un Cliente quedará sujeto a la versión de los Términos y Condiciones que estuviera vigente al momento de su celebración. Los Términos y Condiciones de venta se pueden consultar en www.hilti.cl. Los términos y condiciones adicionales o diferentes propuestos por el Cliente a través de la orden de compra, pueden ser aceptados por Hilti, quien deberá manifestar su aceptación de manera expresa y por escrito. Mientras dicha aceptación expresa no se dé, la orden de compra se regirá por los Términos y Condiciones de venta de Hilti. Ambas partes convienen en que el procesamiento de una orden de compra por parte de Hilti, o cualquier otro acto similar, no constituirá una aceptación expresa y por escrito a los términos y condiciones propuestos por el cliente. En caso de que tal aceptación no se dé dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de esos términos y condiciones, se considerará que los mismos no fueron aceptados. La falta de aceptación por parte de Hilti a los términos y condiciones propuestos por el cliente no se considerará como un rechazo a la orden de compra respectiva, a menos que éstas contengan variaciones en los términos de la descripción, cantidad, precio o fecha de entrega de las mercancías.

2.2 La falta de aceptación o no-objeción de Hilti respecto de las condiciones del Cliente no se interpretará en ningún caso como la aceptación de tales eventuales condiciones del Cliente. Tampoco el comienzo de las prestaciones ni la entrega de Productos o Servicios por parte de Hilti se estimarán ni constituirán aceptación de cualesquiera condiciones generales del Cliente.

Cualquier comunicación o conducta del Cliente que confirme un acuerdo de entrega de Productos o prestación del servicio por Hilti, así como la aceptación del Cliente de cualquier entrega de Productos de Hilti o prestación de servicio constituirá una aceptación plena del Cliente de las presentes condiciones.

2.3 A menos que se acuerde lo contrario de manera expresa y por escrito, firmado por representantes, de ambas partes con facultades suficientes, estos Términos y Condiciones prevalecerán y deberán ser incorporadas en todos los Contratos que celebre Hilti para la venta de Productos y/o Servicios. y regularán las condiciones de venta entre ambas partes. Cualesquiera otros términos, condiciones de ventas y post ventas de los Productos y/ servicios que no sean las aquí señaladas, o se encuentren en documentos distintos a los Contratos que suscriban las partes no tendrán validez, aun cuando dichos documentos se encuentren firmados o suscritos por Hilti.

2.4 Estos términos y condiciones además proporcionarán la base para todas las transacciones futuras relacionadas con la venta de Productos y / o la prestación de Servicios por parte de Hilti.

3. DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.1 La cantidad, calidad, descripción y cualquier especificación de los Productos o Servicios serán los establecidos en la cotización o propuesta de Hilti.

3.2 Todo el material descriptivo, especificaciones y publicidad emitida por Hilti y cualquier descripción, detalle o ilustración contenida en los catálogos

o folletos de Hilti, se emiten y publican con el único propósito de dar una idea aproximada de los Productos o Servicios descritos en ellos y no formarán parte del Contrato, a menos que se acuerde lo contrario por escrito.

3.3 Hilti se reserva el derecho, sin responsabilidad ante el Cliente, de realizar cambios en la especificación de los Productos y / o Servicios que se requieran para cumplir con la legislación local y/o que no afecten materialmente la calidad o el rendimiento de los Productos y/o Servicios.

4. PRECIOS:

4.1 Los precios son los indicados en la orden de venta a menos que se indique lo contrario; el precio de los Productos puede variar según las cantidades o combinaciones de artículos. La lista de precios publicada por Hilti está sujeta a cambios sin previo aviso.

4.2 Así mismo, las partes entienden y aceptan que los precios tienen como fundamento y se basan, entre otros aspectos, en los precios que tienen los insumos y materias primas utilizadas por Hilti, determinados de acuerdo con las condiciones del mercado en un momento determinado; por lo que, en caso de que estos aumenten respecto al costo inicialmente definido, Hilti tendrá el derecho de aumentar los precios de los Productos en la misma proporción en que lo hagan los insumos o materias primas. Para que el aumento sea legalmente vinculante solo se requerirá que Hilti notifique al Cliente sobre el particular, incluyendo una descripción del insumo o materia prima que sufrió el incremento, así como del impacto que esto tuvo sobre los precios de los Productos.

4.3 Sobre los precios se incluirá el IVA y aquellos impuestos que conforme a la legislación vigente fueran obligatorios en el momento de la venta.

4.4 El Cliente autoriza a Hilti a presentar y radicar las facturas vía correo electrónico o por facturación electrónica, de acuerdo con la legislación vigente.

4.5 Las facturas se emitirán en pesos chilenos y por el precio total de los Productos o Servicios, incluyendo los impuestos aplicables y costos adicionales que serán cargados al Cliente conforme a lo establecido en los presentes términos y condiciones y las condiciones comerciales vigentes de Hilti. Hilti Chile podrá cargar en su factura por concepto de flete los costos de envío, seguro y transporte de los Productos, así como otros los costos asociados a la prestación de los servicios y cualquier otro costo adicional que surja de cualquier alteración hecha al pedido por el Cliente en el momento de su envío.

4.6 Sin perjuicio de otros derechos y recursos que Hilti pueda tener, si los Productos se envían a Hilti o a su Personal para su reparación, Hilti tendrá un derecho de retención general sobre los Productos con respecto a todas las deudas que el Cliente adeude a Hilti (incluido el costo de la reparación y el costo de almacenamiento al que se refiere la sección 10.6.4 siguiente). Si el Cliente no recupera los Productos, previo pago de todas sus deudas, dentro de los dos (2) meses posteriores a la notificación al Cliente de que los Productos están listos para su recolección, el Cliente acepta que Hilti tendrá derecho a disponer de los Productos de acuerdo a como Hilti lo considere oportuno, para lo cual, entre otros, se entiende que por este medio el Cliente otorga un poder especial a Hilti para enajenar el Producto y pagarse, con el producto de la venta, el valor de la reparación y todos los gastos de almacenamiento. Así mismo, se entenderá que, pasado el plazo mencionado, el Cliente transferirá la propiedad del Producto a Hilti mediante dación en pago.

5. TÉRMINOS DE PAGO:

5.1 El modo, plazo y forma de pago se le informará al Cliente en la factura. Si el cliente no abonara el pago de factura dentro del plazo establecido de acuerdo a su condición crediticia, entrará en mora y Hilti podrá suspender las entregas de Productos y/o la prestación de Servicios que no se hayan pagado en su totalidad, y tomar las acciones legales correspondientes. Hilti y sus representantes se reservan el derecho de exigir el pago inmediato de la totalidad del precio pendiente de pago o la devolución de los productos objeto del mismo, en ambos casos con sus respectivos intereses por mora y/o indemnización El Cliente acepta pagar todos los costos incurridos por Hilti en el recaudo de facturas morosas, incluyendo los honorarios de abogados o agencias de cobro externas a la operación de Hilti.

5.2 En el caso de pago con cheque y/o cuenta corriente se procederá a la verificación del mismo previa aceptación del pago y a la entrega de los Productos y/o Servicios.

5.3 Para aquellos clientes en los que exista deuda vencida aún no pagada, Hilti se reserva el derecho de no aplicar ningún tipo de descuento sobre los precios fijados en la tarifa de Hilti.

5.4 CRÉDITO: Todas las órdenes vendidas a crédito están sujetas a la aprobación del Departamento de Crédito y Cartera de Hilti. Hilti se reserva el derecho a modificar los cupos de crédito asignados y términos de pago a los clientes los cuales están sujetos al nivel de riesgo crediticio evaluado por Hilti y al comportamiento de pago del Cliente.

5.5 Para aquellos clientes en los que exista deuda en mora, Hilti se reserva el derecho de no vender Productos o prestar Servicios hasta que la deuda se encuentre totalmente solucionada incluyendo el pago de los intereses, reajustes y cualquier otro gasto razonable en que Hilti hubiere incurrido.

5.6. El cliente podrá pagar, también, utilizando cualquiera de los medios de pago dispuestos por Hilti en los Términos y Condiciones de Acceso al sitio web Hilti Online (HOL), que incluyen pagos por medios electrónicos, a través de las pasarelas de pagos dispuestas por Hilti para el efecto. En este caso, se utilizará la divisa disponible y determinada por Hilti al momento de la transacción por medio electrónico.

6. ENTREGA DE PRODUCTOS:

6.1. La entrega de los Bienes tendrá lugar con la puesta a disposición de los mismos en el lugar indicado por el Cliente en el Contrato o en el lugar que indique en cada orden de compra, en este caso sujeto a la confirmación expresa y por escrito de Hilti. La entrega de los Bienes tendrá lugar en el plazo que se indique en el Contrato o en la orden de compra, según el caso, a contar desde la fecha de aceptación de la orden de compra o desde la fecha de recepción de toda la información necesaria para la fabricación de los productos, la que sea posterior.

Si no se establece ningún período de entrega específico en el Contrato y/o orden de compra, la entrega se hará en el plazo que Hilti considere razonable. Se puede verificar tiempos promedio mediante mail a servicioalcliente@hilti.com. Solo se considera para efectos de despachos días hábiles. Las fechas de entrega son estimaciones y el Cliente acepta todos los riesgos asociados con cualquier retraso.

6.2 El período de entrega es el tiempo previsto para que los Productos sean puestos a disposición del Cliente, según tiempos de tránsito estipulados por transporte para regiones.

En el caso de otras regiones fuera de la Región Metropolitana, se agregarán a la fecha de entrega los días hábiles de tránsito estipulados por el transporte de Hilti.

6.3 Cuando los Productos sean entregados a un transportista para su traslado hasta el Cliente o a algún puerto chileno para su exportación, dicho transportista deberá ser considerado como representante de Hilti y no del Cliente como consecuencia de las previsiones contenidas en la Legislación en la medida en la que el transporte es encargado por Hilti.

6.4 Hilti hará entrega de los pedidos en el territorio de la República de Chile. Fuera del territorio señalado anteriormente y, más concretamente, para las exportaciones, se pactarán condiciones particulares específicas y

6.5 Los costos y demás detalle de envío, pueden ser consultados en www.hilti.cl Sección Servicios/ Logística/ Nuestro Servicio de Entrega.

6.6 En situaciones en las cuales la entrega de un producto se vea impedida debido a un siniestro durante su transporte contratado por Hilti, siempre que el mismo no constituya fuerza mayor o caso fortuito, se aplicarán las siguientes disposiciones:

6.6.1 Si el producto afectado fuera nuevo, Hilti se compromete a entregar un artículo idéntico o a rembolsar el valor correspondiente al importe facturado por la compra del producto.

6.6.2 En situaciones donde el producto afectado haya sido previamente reparado, se proporcionará un reemplazo que cumpla con características similares o superiores a las condiciones en las que el producto se encontraba al momento de ser entregado para su reparación.

6.6.3 En caso de que el cliente no acepte la solución ofrecida por Hilti, las partes se comprometen a reunirse de buena fe para llegar a una solución en común acuerdo. Si las partes no logran llegar a un acuerdo dentro de los 15 días siguientes después de haber empezado la negociación, la controversia se resolverá de conformidad con la cláusula número 23 de estos Términos y Condiciones.

7. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES, CAMBIO Y CANCELACIÓN:

7.1 Política de Devoluciones:

7.1.1 Las solicitudes de devolución o terminación unilateral del contrato pueden hacerse hasta 10 días después de la entrega del Productos o contratación del servicio o según las políticas vigentes de Hilti. Ello incluye cualquier compra realizada por nuestra página web (www.hilti.cl).

7.1.2 El plazo máximo para admitir una devolución de material es 30 días, siempre y cuando este sea informado dentro de los 10 días corridos desde la fecha de recepción del Productos por parte del Cliente. En este plazo de 10 días el Cliente deberá enviar el formulario de devoluciones correctamente llenado al siguiente correo: cl-res091@hilti.com, transcurrido este plazo no se aceptará la devolución del material por parte del Cliente en ningún caso.

7.1.3 Los Productos deben estar en las mismas condiciones en las que fueron vendidos, deben funcionar correctamente y deben tener el empaque original en buen estado, así como las etiquetas originales.

7.1.4 No se aceptan devoluciones de:

- Material dañado o usado por el Cliente.
- Material que no funcione correctamente Productos de negligencias del Cliente.
- Productos con embalaje dañado o etiquetas de identificación deterioradas por el Cliente.
- Productos químicos, caducables o que requieran condiciones especiales de almacenaje.
- Productos a pedido (varillas, sistema M, etc).
- Venta desde la bodega VAN (Herramientas de demostración – usadas).

- Cantidades de Productos menores a la unidad mínima de venta del mismo (unidad de venta publicada en www.hilti.cl).

- Productos que ya no están en la gama de venta de Hilti.

- Kits o Combos incompletos.

- Por insatisfacción o por no cumplir con las expectativas del Cliente.

7.1.5 Todas las devoluciones están sujetas a la inspección y aceptación de Hilti de acuerdo con lo señalado anteriormente y debe ser devuelta con su respectiva Guía de despacho visible, en el caso de no ser así, el pedido será devuelto al cliente. Todas las solicitudes de devolución deben contar con la prueba de compra o documento de facturación correspondiente con el formulario de solicitud de devolución debidamente llenado y enviado al correo: cl-res091@hilti.com. El Cliente enviará la mercancía a devolver por sus propios medios a nuestras instalaciones en Chile.

7.2 Política de Cambio y Cancelación

7.2.1 Cambio en la Orden de Compra: En caso de solicitud de cambios en los servicios o en los bienes objeto de la orden o pedido de compra, una vez que ésta hubiera sido confirmada por Hilti, Hilti puede o no aceptarlos a su entera discreción y, de ser aceptados, se cotizarán los cambios adicionalmente. Sin perjuicio de ello cuando la modificación recaiga en productos en proceso de importación o servicios donde hubiere comenzado su ejecución, el Cliente deberá pagar igualmente el valor de los mismos y los gastos incurridos.

7.2.2 Cancelación de la Orden de Compra: Cualquier cancelación que realice el Cliente de la orden o pedido de compra enviado, una vez que ésta hubiere sido confirmada por Hilti, será revisada en conjunto entre el Cliente y Hilti, no obstante lo anterior, Hilti podrá rechazar la cancelación a su entera discreción. En caso de que se autorice una cancelación de productos en proceso de importación o servicios donde hubiere comenzado su ejecución, el Cliente deberá pagar igualmente el valor de los mismos y los gastos incurridos.

8. TITULARIDAD Y RIESGOS

8.1 El riesgo pasará de acuerdo con los Incoterms aplicables.

8.2 La propiedad de los Productos no pasará al Cliente hasta que Hilti haya recibido en su totalidad todas las sumas adeudadas en relación con:

8.2.1 los Productos; y

8.2.2 todas las demás sumas que se le adeuden a Hilti por parte del Cliente en cualquier cuenta.

8.3 Hasta que la propiedad de los Productos haya pasado al Cliente, el Cliente deberá:

8.3.1 almacenar los Productos (sin costo para Hilti) por separado de todos los demás productos del Cliente o cualquier tercero, de tal manera que sean fácilmente identificables como propiedad de Hilti;

8.3.2 no destruir, desfigurar u ocultar ninguna marca de identificación o embalaje relacionado con los Productos; y

8.3.3 mantener los Productos en condiciones satisfactorias y mantenerlos asegurados en nombre de Hilti por su precio total contra todos los riesgos a la satisfacción razonable de Hilti. Previa solicitud, el Cliente deberá presentar la póliza de seguro a Hilti.

8.4 El Cliente puede usar los Productos en el curso ordinario de su negocio antes de que la propiedad le haya sido transferida.

8.5 El derecho del Cliente a la posesión de los Productos terminará inmediatamente después de la ocurrencia de cualquiera de los eventos especificados en las secciones a continuación.

8.6 Hilti tendrá derecho a recuperar el pago de los Productos a pesar de que la propiedad de los mismos no haya sido transferida por Hilti.

8.7 El Cliente otorga a Hilti y a su Personal una licencia para ingresar a las instalaciones donde los Productos se almacenan o pueden almacenarse para inspeccionarlos, o, cuando el derecho de posesión del Cliente ha finalizado, para recuperarlos, y el Cliente reconoce que Hilti tendrá el derecho de interceptar y embargar productos en tránsito donde el derecho de posesión del Cliente ha terminado.

Lo señalado precedentemente se considera una condición esencial para la celebración de cualquier venta.

8.8 A la terminación del Contrato, cualquiera que sea su causa, los derechos de Hilti (pero no del Cliente) contenidos en esta sección 9 permanecerán vigentes; y, de ninguna manera limitan ni restringen ninguno de los otros derechos o recursos de Hilti bajo el Contrato o en la ley.

9. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

9.1 El Cliente podrá solicitar a Hilti, y Hilti podrá aceptar, la prestación de Servicios conforme a lo previsto en los Contratos. Los Contratos deberán establecer en todo caso las condiciones que deberá cumplir el Cliente para que Hilti pueda prestar los Servicios, el precio de los Servicios, el lugar donde se prestarán y los plazos estimados para la finalización de los mismos, que serán siempre estimaciones y no tendrán carácter vinculante para Hilti.

En este caso, lo dispuesto en estas Condiciones Generales se empleará en la medida en que resulte aplicable a los Servicios que preste Hilti al Cliente.

9.2 En el caso de que los Servicios se presten en las instalaciones del Cliente, este deberá:

- Dar acceso a sus instalaciones al personal de Hilti (ya sean empleados, agentes o contratistas) cumpliendo con todas las medidas de seguridad que resulten de aplicación.
- Obtener todos los consentimientos y autorizaciones requeridas para la prestación de los Servicios.
- Facilitar a Hilti las instalaciones y suministros necesarios para prestar los Servicios, tales como el suministro de luz y agua.
- Asegurar que las instalaciones están libres de peligros para la salud y la seguridad.

El Cliente será responsable frente a Hilti de los incumplimientos de las anteriores obligaciones y, en todo caso, de la muerte o daños personales y de los daños patrimoniales que sufran el personal, los agentes y los subcontratistas de Hilti mientras se encuentren en las instalaciones del Cliente, salvo que dichos daños sean causados por dolo o negligencia grave de Hilti o de su personal, agentes y subcontratistas.

9.3 Los Servicios se considerarán completados y se deberá abonar el precio del Contrato de manera inmediata en los siguientes casos:

9.3.1 cuando Hilti emita un aviso por escrito al Cliente confirmando dicha finalización; o

9.3.2 cuando Hilti está disponible para realizar los Servicios, pero se le impide hacerlo en razón de:

- la falta de asistencia por parte del Cliente (como la falta de disponibilidad de componentes de prueba o partes del Cliente);
- debido a las condiciones desfavorables de las instalaciones del Cliente en el sitio donde se proporcionarán los Servicios y / o las instalaciones o los servicios disponibles en esas instalaciones en el momento acordado para la prestación de los Servicios; o
- el incumplimiento por parte del Cliente de cumplir con el Contrato.

10. GARANTÍA:

10.1 Garantía de fabricación: Hilti garantiza la reparación o sustitución sin ningún costo de todas las herramientas, como resultado de un defecto de fabricación en los materiales o en el montaje, durante la vida útil del Producto.

Esta garantía (y cualquier otra garantía prevista en el numeral 10 y sus subnumerales) está sujeta a que el Producto adquirido haya sido pagado en su totalidad por el Cliente y a que no se trate de un Producto que haya sido reportado como hurtado o robado. En estos eventos, es decir, si el Producto adquirido no ha sido pagado en su totalidad por el Cliente o se trata de un Producto que ha sido reportado como hurtado o robado, Hilti se reserva el derecho a no ofrecer la garantía y a no prestar servicio alguno.

10.2 Condiciones generales del periodo de Coste 0 de una herramienta. Durante el periodo de coste 0, según queda este definido en catálogo, o en la página web www.hilti.cl para cada herramienta, Hilti realizará reparaciones sin cargo al cliente. La reparación comprende:

10.2.1 Reparación por avería y mantenimiento, mano de obra, reparación o sustitución de componentes defectuosos, revisión funcional, ajustes y revisión de seguridad para cada reparación.

Hilti, se reserva el derecho de excluir de esta política los componentes considerados como consumibles sujetos a un desgaste por el uso y accesorios adicionales al Productos.

10.2.2 Quedan excluidos de garantía las herramientas en los siguientes casos: accidente o golpe, mal uso, ya sea por una aplicación errónea del Productos o por uso inadecuado, conforme al manual de instrucciones que contiene cada herramienta, caso fortuito, fuerza mayor, servicios adicionales no contemplados en el catálogo o en la página web www.hilti.cl

10.2.3 Cuando los Productos y/o Servicios se suministren con el beneficio de una garantía escrita específica establecida en otro documento producido por Hilti, dicha garantía se aplicará en lugar de la garantía establecida en esta sección. Las exclusiones en la sección 10.2.2 se aplicarán a todas las garantías específicas, excepto la "garantía de por vida del fabricante" establecida en las instrucciones de operación suministradas con los Productos.

10.3 A partir de la fecha de la entrega de los Productos o la prestación de los Servicios, y durante el "periodo de Coste 0" detallado en el catálogo o en la página web www.hilti.cl para cada herramienta, Hilti realizará las siguientes reparaciones sin cargo al Cliente:

10.3.1 Reparación con luz de servicio de mantenimiento, Mano de obra Reparación o sustitución de componentes defectuosos, Puesta en Servicio de aquellas herramientas que posean la funcionalidad de luz de mantenimiento. Revisión funcional, ajustes y revisión de seguridad para cada reparación.

10.3.2 Hilti Chile Ltda. se reserva el derecho de excluir de esta política los Productos considerados como consumibles sujetos a un desgaste por el uso.

10.3.3 Durante este periodo, la reparación incluye todos los costos de transporte de cualquier bien o material hacia y desde el Cliente para tal fin.

Estas condiciones están sujetas en todo caso a las demás disposiciones de esta sección, y siempre que la responsabilidad de Hilti en virtud de esta sección no exceda en ningún caso el precio de compra de dichos productos y/o servicios. El cumplimiento de cualquiera de las opciones anteriores

constituirá una liberación completa de Responsabilidad de Hilti bajo esta garantía.

10.4. Salvo disposición expresa en estas condiciones, todas las garantías u otras condiciones exigidas por la ley, uso o costumbre se excluyen en la medida en que sea permitido por la legislación vigente.

10.5 Coste Máximo: Una vez excedido el periodo de reparación sin costo definido para cada herramienta, el Cliente sólo pagará hasta un importe máximo definido para cada modelo de herramienta durante la vida útil de la misma; este importe máximo de costo de reparación está sujeto a la política de precios de Hilti, publicada y actualizada en www.hilti.cl

10.5.1 Dentro de este costo máximo se contemplará: repuestos, mano de obra y revisiones tanto funcionales como de seguridad. Quedan excluidos de este costo máximo los siguientes supuestos: accidente o golpe, mal uso, ya sea por una aplicación errónea del Productos o por uso inadecuado conforme al manual de instrucciones que contiene cada herramienta, fuerza mayor y servicios adicionales no contemplados en el catálogo o en la página web www.hilti.cl

10.5.2 Hilti define que aprobará automáticamente todas las cotizaciones por debajo de USD 30 (treinta dólares, moneda de curso legal de los Estados Unidos de América) o su equivalente en moneda local, sin impuestos, facilitando así rapidez y simplicidad en el proceso para valores económicos de baja relevancia. El costo de transporte se adicionará sobre ese valor siguiendo la política actual aplicada. Para valores superiores al indicado se generará una cotización para aprobación del cliente, quien debería aprobarla de acuerdo con los términos detallado en el presente documento.

10.5.3 Hilti podrá cargar en su factura como flete los costos de envío, seguro y transporte de herramientas reparadas, así como los costos asociados a la prestación de los Servicios o condiciones especiales de entrega requeridas por el Cliente.

10.5.4 Garantía de reparación: Después de cada reparación realizada con algún costo para el Cliente, Hilti ofrece una garantía de reparación durante el periodo de vigencia definido en el catálogo o en la página web www.hilti.cl. Durante ese periodo, Hilti realizará la reparación sin ningún costo para el Cliente.

La garantía de reparación de una herramienta queda anulada si el Cliente toma la decisión de alterar o sustituir parcialmente el número de piezas recomendado por el Departamento de Servicio Técnico de Hilti para el correcto funcionamiento de la herramienta.

10.6 Gestión de cotizaciones: El periodo de validez de las cotizaciones para reparación es de 10 días hábiles a partir de su elaboración. Transcurrido este plazo sin aceptación expresa del Cliente, la cotización se considerará rechazada.

10.6.1 En caso de que la cotización sea rechazada por el Cliente, Hilti devolverá la herramienta desarmada para evitar riesgos de seguridad que puedan poner en peligro la integridad del usuario. Si el cliente requiere el equipo montado debe comunicar expresamente durante la emisión de la cotización, y Hilti podrá cobrar el coste del montaje al cliente.

10.6.2 Una vez efectuadas las reparaciones, siguiendo los procedimientos establecidos por Hilti, el Cliente deberá pagar dichas reparaciones, si el Bien está fuera de garantía. En ningún caso se admitirán devoluciones ni se desharán reparaciones.

10.6.3 El cliente estará obligado a hacerse cargo de los gastos de transporte y presupuesto (cuando se solicite por el cliente) independientemente de no aceptar la reparación de la herramienta.

10.6.4 Hilti se hará responsable de los Productos reparados y que se encuentren en sus instalaciones, pasados dos meses Hilti estará facultado para cobrar los gastos de almacenamiento y/o disponer de dichos equipos.

10.6.5 Repuestos usados: Salvo petición expresa del cliente, no se entregarán los repuestos sustituidos en las reparaciones. Si el cliente desea la devolución de los repuestos sustituidos, deberá comunicarlo anticipadamente al momento de ponerse en contacto con el agente de servicio de técnico de Hilti.

El Cliente acepta y autoriza expresa, voluntaria y anticipadamente a Hilti para que a su discreción y en desarrollo de su iniciativa de sostenibilidad para reutilizar repuestos/piezas en la reparación de herramientas, utilice piezas, partes o repuestos usados o remanufacturados para efectos de reparar los equipos o herramientas adquiridas.

Lo anterior es aceptado y reconocido por el Cliente por lo que éste se abstendrá de presentar cualquier reclamación en contra de Hilti por estos hechos

10.6.6 Divulgación de Modificaciones. Durante el proceso de pedido del servicio de reparación, el Cliente tiene la obligación de notificar a Hilti sobre cualquier modificación o cualquier reparación o reemplazo realizado por una entidad diferente a Hilti.

10.7 Condiciones del Servicio Fleet Management. Las condiciones de garantía de por vida del fabricante, aplican de la misma forma al Servicio de Fleet Management durante el periodo de vigencia del contrato.

11. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

11.1 Es responsabilidad del Cliente la utilización de los Bienes en las condiciones para las que estos han sido fabricados. En particular, el Cliente deberá cumplir con las indicaciones referentes al cuidado, al mantenimiento y a las reparaciones de los Productos incluidas en los correspondientes manuales de instrucciones que le serán entregados junto con los Productos.

11.2 Es responsabilidad del Cliente proporcionar a Hilti la información correcta para que la elección del Bien objeto del contrato se ajuste a sus necesidades, y asegurarse que cualquier suposición hecha por Hilti para complementar esos datos es adecuada para los fines del Cliente. Hilti no se hace responsable de ninguna información o consejo que proporcione en caso de que los datos transmitidos por el Cliente sean incorrectos o inexactos. Se recomienda al Cliente plantear a Hilti cualquier pregunta que pueda tener a este respecto.

11.3 Cualquier consejo, representación o recomendación dada por Hilti o su Personal al Cliente o a sus empleados o agentes en cuanto a los Productos y/o Servicios, su uso, incorporación o compatibilidad de los Productos con otros productos, es bajo la total responsabilidad del Cliente y el Cliente renuncia a cualquier reclamo por incumplimiento de dicha representación. En consecuencia, el Cliente debe basarse en su propio criterio y, si es necesario, solicitar el asesoramiento de un experto en relación con lo siguiente:

- (a) la idoneidad y compatibilidad de los Productos para el uso previsto;
- (b) la capacitación necesaria para el Cliente y sus empleados;
- (c) el nivel requerido de mantenimiento continuo para los Productos; y
- (d) la idoneidad de los locales en los que se utilizarán los Productos.

11.4 El Cliente reconoce que es responsable de garantizar que tanto él como sus empleados, agentes, contratistas y usuarios finales de los Productos:

- (a) almacenen, manipulen, usen, construyan, mantengan y reparen los Productos en todo momento de acuerdo con las buenas prácticas y de acuerdo con las declaraciones, manuales, fichas técnicas de métodos y hojas de datos de los Productos, así como con todas las demás medidas de seguridad, capacitación, uso e instrucciones de mantenimiento y pautas suministradas al Cliente por Hilti o su personal;
- (b) reciban la capacitación necesaria con respecto a los productos suministrados;
- (c) en caso de contratación de Productos que serán utilizados por terceros, reciban los productos en el embalaje original, incluidas todas las declaraciones, manuales, fichas técnicas, etiquetado y advertencias que Hilti suministra con los Productos;
- (d) utilicen los Productos con las medidas de seguridad recomendadas de acuerdo con todas las declaraciones, fichas técnicas, hojas de datos de métodos aplicables, y otras instrucciones y directrices relevantes de seguridad, uso y mantenimiento que son suministradas por Hilti;
- (e) en caso de los Productos sensibles a la temperatura o perecederos, cumplan con los requisitos de manejo del producto y la fecha de caducidad publicada por Hilti; y
- (f) cumplan con los presentes Términos y Condiciones, todas las leyes y reglamentos de salud y seguridad de los trabajadores, y con toda la demás legislación pertinente a los Productos y su uso.

11.5 Es responsabilidad del Cliente la utilización del Bien en las condiciones para las que ha sido fabricado. El Cliente será responsable y deberá indemnizar a Hilti por todo desembolso, pérdida, responsabilidad y/o proceso reclamado por un tercero y derivado de cualquier acto, omisión, negligencia y/o ruptura de los términos de este Contrato.

11.6 Cuando los Productos suministrados por Hilti son utilizados por un tercero de una manera no previamente avalada por Hilti por escrito, o de una manera que no está de acuerdo con estas condiciones, Hilti no será responsable por cualquier costo, pérdida, daño, responsabilidad o gastos sufridos o incurridos por el Cliente o cualquier tercero que surja directa o indirectamente de o con respecto a dichos Productos o uso (incluyendo la pérdida de ingresos, ganancias, producción, oportunidad, negocios, fondos de comercio y / o de cualquier contrato). El Cliente indemnizará y mantendrá a Hilti indemne contra todos los costos, pérdidas, daños, responsabilidad o gastos sufridos o incurridos por Hilti como resultado de cualquier reclamo o demanda recibida por parte de cualquier tercero.

11.7 El Cliente garantizará que ninguna empresa ni persona incluida en las respectivas listas negras de los Estados Unidos, la Unión Europea, Suiza u otras jurisdicciones/gobiernos, reciba Productos, información, software o tecnología sin la aprobación legal requerida. El Cliente además garantizará que no se utilizará ningún Producto, información, software y tecnología entregada por Hilti en ninguna actividad que tenga conexión con tecnología nuclear o armas de destrucción masiva (nucleares, biológicas, químicas) o sus transportadores.

12. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

12.1 Sin perjuicio de las Garantías establecidas en las cláusulas anteriores, la responsabilidad de Hilti por los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato o de los presentes Términos y Condiciones será, como máximo, equivalente al 100%

del valor total de los Productos suministrados o de los Servicios prestados por Hilti al Cliente.

Hilti no responderá en ningún caso por el lucro cesante, pérdida de oportunidades, pérdida de ingresos, u otros daños directos o indirectos de similar naturaleza del Cliente, que surjan en conexión o en relación con el Contrato o con los presentes Términos y Condiciones.

12.2 Sin perjuicio de lo anterior, ninguna de estas u otras condiciones, excluirá la responsabilidad de Hilti, en la medida que tal responsabilidad se ocasione por:

- (a) fraude o maniobra fraudulenta o negligencia grave de Hilti;
- (b) muerte o lesiones personales causadas por negligencia de Hilti;
- (c) cualquier acto que no pueda ser excluido bajo las leyes de protección al consumidor y/o de seguridad general aplicables; y
- (d) disconformidad de los productos con su descripción o muestra, o en cuanto a calidad o aptitud para el uso de los productos, o en relación con las normas sobre uso y cuidado utilizado en la prestación de cualquier servicio (aplica únicamente para los Clientes que actúen como consumidor).

12.3 Hilti no será responsable en ningún caso de los daños y perjuicios que se pudieran causar en personas o en cosas, como consecuencia de las reparaciones, o manipulaciones, efectuadas en los Productos que no sean realizadas por Hilti o como consecuencia del incumplimiento por el Cliente de lo establecido en el manual de instrucciones de los Productos.

13. INCUMPLIMIENTO O INSOLVENCIA DEL CLIENTE

Hilti, a su entera discreción y sin perjuicio de cualquier otro derecho o reclamo, podrá, mediante aviso por escrito, terminar, en todo o en parte todos y cada uno de los demás Contratos con el Cliente; suspender las entregas posteriores de Productos y/o el suministro de Servicios en los siguientes casos:

- Incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus obligaciones;
- Ejecución de propiedades o activos del Cliente; y
- Acuerdo voluntario, quiebra del Cliente o petición de quiebra en su contra.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial asociados a los Productos o Servicios (incluyendo, sin limitación, las marcas incluidas en los Productos y las patentes, programas de computación o cualesquiera tecnologías subyacentes a los Productos o empleadas en su fabricación) son y serán en todo momento propiedad de Hilti o de sociedades de su grupo, y están protegidos por las leyes y tratados nacionales e internacionales que resultan de aplicación.

Ni el Contrato ni los presentes Términos y Condiciones otorgan al Cliente ningún derecho de uso de los anteriores derechos de propiedad intelectual e industrial. Asimismo, el uso de los Productos por el Cliente tampoco supondrá la cesión o la licencia de dichos derechos. Queda expresamente prohibida cualquier utilización de los derechos de propiedad intelectual e industrial por el Cliente, salvo que cuente con la previa autorización expresa de Hilti, la cual deberá materializarse en un acuerdo de licencia con el Cliente.

El Cliente mantendrá indemne a Hilti de cualesquiera daños o perjuicios que le pudieran causar la vulneración de estos derechos.

15. CASO FORTUITO Y/O FUERZA MAYOR:

Hilti no será responsable de los incumplimientos del Contrato o de los presentes Términos y Condiciones que sean consecuencia de sucesos que estén fuera de su control y que no hubieran podido preverse o, que, previstos, fueran inevitables ("fuerza mayor o caso fortuito"). En particular, pero sin limitación, se entenderá que constituyen supuestos de fuerza mayor los incendios, las inundaciones, los fenómenos naturales con efectos catastróficos, las guerras, las revoluciones, los actos de terrorismo, los disturbios, las huelgas y otras acciones industriales y las interrupciones en el suministro de energía, combustible, transporte, equipamiento y materias primas.

16. CONTROLES DE EXPORTACIÓN / IMPORTACIÓN

16.1 El Cliente está obligado a proporcionar a Hilti, previa solicitud, toda la información y los documentos necesarios para cumplir con las normas de control de exportaciones. Si el Cliente proporciona productos Hilti a un tercero (incluidas las filiales del Cliente), este se compromete a cumplir con las normas de control de exportación. Hilti tendrá derecho a rechazar la ejecución del contrato en caso de incumplimiento de esta disposición. Además, Hilti tendrá derecho a rechazar la aceptación de pedidos en caso de que dicha aceptación se haga demasiado difícil de cumplir o esté prohibida por las normas de control de exportación y/o las normas aduaneras.

16.2 Si la entrega de Productos bajo un Contrato está sujeta a la concesión de una licencia de exportación o importación por un gobierno o cualquier autoridad gubernamental bajo cualquier normativa aplicable, o si la misma se encuentra restringida o prohibida debido a leyes o regulaciones de control de exportación o importación, Hilti puede suspender sus obligaciones y los derechos del Cliente con respecto a dicha entrega según el Contrato hasta que se otorgue dicha licencia o por la duración de dicha restricción y / o

prohibición, respectivamente, y Hilti puede rescindir el Contrato, sin incurrir en ninguna responsabilidad para con el Cliente.

16.3 Al aceptar la oferta de Hilti, sea al celebrar un Contrato y o aceptar cualquier Productos de Hilti, el Cliente acepta cumplir las leyes y regulaciones aplicables de control de exportaciones o importaciones.

17. RENUNCIA

El hecho de que Hilti no insista o no haga cumplir estrictamente estos Términos y Condiciones no se interpretará como una renuncia por parte de Hilti a ningún derecho que tenga en virtud de los mismos o a su derecho de hacer cumplir estas disposiciones. En ninguna circunstancia se considerará que la conducta entre Hilti y/o Cliente modifica tácitamente los presentes términos.

18. SEVERABILIDAD

Si una o más de las disposiciones de estas Condiciones o del Contrato son o resultan inválidas o no exigibles, o si una o más de dichas disposiciones están incompletas, las demás disposiciones seguirán siendo válidas sin limitaciones, y las principales obligaciones de las Partes en virtud del presente no se verán afectadas. Cada disposición inválida o inaplicable será reemplazada por una disposición válida y ejecutable de tal manera que la nueva disposición refleje los efectos legales y económicos que las Partes habían acordado mediante la disposición inválida o inaplicable.

19. CESIÓN

El Cliente no podrá ceder, transferir, subcontratar ni, de ninguna forma, disponer de sus derechos u obligaciones bajo este Contrato sin el consentimiento previo por escrito de Hilti.

20. NOTIFICACIONES

Cualquiera notificación y/o comunicación que Hilti y el Cliente deban hacerse lo harán, siempre que sea posible, mediante carta certificada, con acuse de recibo o por cualquiera otro procedimiento escrito que permita tener constancia de su recepción y contenido, a las siguientes direcciones:

Domicilio Hilti: Apoquindo 4501, Piso 4, Las Condes, Santiago, Chile

Correo electrónico Hilti: servicioalcliente@hilti.com

El Cliente: las direcciones que consten en nuestra base de datos.

Cualquiera de las partes podrá cambiar su domicilio de notificaciones comunicándolo a la otra parte con la debida antelación y de manera fehaciente. Las comunicaciones entregadas por correo tradicional se considerarán entregadas 3 días después de su envío.

21. PROTECCIÓN DE DATOS

21.1 Hilti deberá cumplir con las disposiciones de las leyes de protección de datos aplicables en relación con el procesamiento de cualquier dato, incluidos datos personales, que obtenga del Cliente o de terceros ("datos"). Hilti deberá cumplir con su Política de Privacidad en línea cuando el Cliente compre los Productos y/o Servicios a través del sitio web de Hilti, política que el Cliente declara conocer y aceptar y que se encuentra en <https://www.hilti.cl/content/hilti/W2/CL/es/various/footer-links/politicas-de-privacidad.html>

21.2 Hilti puede procesar y compartir su información personal con otras filiales del grupo de Hilti (por ejemplo, organizaciones de mercado de Hilti responsables de sus respectivos sitios web locales) y con nuestros partners, si hay una razón legítima para hacerlo (por ejemplo, cuando un partner es parte de los servicios solicitados por usted, tales como los proveedores de servicios de correo electrónico) y tal cesión de datos está amparada por la ley.

21.3 Hilti puede procesar todos los datos para permitir a Hilti hacer negocios con el Cliente y para el propósito específico de vender los Productos y/o Servicios al Cliente. Hilti no retendrá ningún dato por más tiempo de lo necesario para los fines legalmente permitidos para los que fueron recopilados, según lo exijan las políticas de retención aplicables y / o según lo requiera o permita la ley aplicable.

21.4 Los datos solo se utilizarán en relación con los Contratos y cualquier otro negocio que Hilti realice para el Cliente y para cualquier otro propósito requerido para el procesamiento justo de los datos del Cliente o según lo acordado por el Cliente en un contexto específico. El Cliente puede notificar a Hilti por escrito para que deje de procesar los datos si desea que Hilti deje de utilizar los datos que el Cliente haya entregado voluntariamente a Hilti. En tales circunstancias, Hilti se reserva el derecho de rescindir los Contratos.

21.5 Hilti puede divulgar los datos del Cliente según lo exija la ley, incluidos, entre otros, para prevenir un delito, proteger la seguridad de Hilti, sus clientes, sus empleados u otros terceros (como con fines de protección contra el fraude), aprobar una ley deber o según lo exija una orden vinculante de un tribunal, una autoridad encargada de hacer cumplir la ley o un regulador. Hilti determinará cuidadosamente la permisibilidad de divulgar los datos en cada contexto, prestando especial atención al tipo de solicitud, los tipos de datos afectados y cualquier impacto que una divulgación de datos pueda tener sobre el interesado. Si Hilti decide revelar datos en dicho contexto, también considerará formas de reducir el alcance de la divulgación, por ejemplo, eliminando la información provista.

21.6 Hilti puede compartir los datos del Cliente con otras entidades del grupo de compañías Hilti y con sus socios comerciales si existe una razón legítima para hacerlo y dicho intercambio es legalmente permitido.

21.7 Hilti puede emplear proveedores de servicios externos para realizar ciertas funciones en nombre de Hilti y bajo sus instrucciones. Los ejemplos incluyen administración de bases de datos, servicios de mantenimiento de computadoras, análisis web, manejo de consultas, entrega de paquetes, envío postal y correo electrónico, eliminación de información repetitiva de listas de clientes, análisis de datos, asistencia en ventas y marketing, procesamiento de pagos con tarjeta de crédito y suministro servicio al cliente. Los proveedores de servicios de terceros pueden, por ejemplo, incluir empresas de IT, procesadores de tarjetas de crédito, agencias de calificación crediticia o asesores legales, financieros y de otro tipo.

21.8 A medida que Hilti continúe desarrollando su negocio, podría vender todo o parte de su negocio. En dichas transacciones, los datos del cliente (incluidos los datos del Cliente) generalmente son uno de los activos comerciales transferidos, pero continúan sujetos a las disposiciones establecidas en este documento, a menos que el Cliente dé su consentimiento de otro modo.

22. CONFIDENCIALIDAD

El Cliente reconoce que todas las ventas y secretos comerciales, así como todos los datos técnicos, comerciales y financieros de Hilti divulgados al Cliente por Hilti y que no son de conocimiento público, son información confidencial de Hilti. El Cliente no revelará ninguna información confidencial de este tipo a ningún tercero sin el consentimiento previo por escrito de Hilti y no utilizará dicha información confidencial para ningún otro fin que no sea el acordado por escrito entre las partes. La obligación de confidencialidad no se aplicará si la divulgación es obligatoria de conformidad con la legislación aplicable. Antes de hacer una divulgación obligatoria, el Cliente deberá informar a Hilti por escrito de la necesidad de hacer tal divulgación y las circunstancias que lo requieran, y las partes deberán discutir y acordar de buena fe los medios apropiados para proteger los intereses de Hilti.

23. CONSENTIMIENTO A LA JURISDICCIÓN.

Se considerará que todas las transacciones se han hecho y se han celebrado en Chile. Cualquier disputa que surja directa o indirectamente de tales transacciones así como de los presentes Términos y Condiciones o de sus documentos complementarios o modificatorios, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquier otra causa, se resolverá mediante arbitraje, conforme al Reglamento del Centro de Arbitrajes y Mediaciones de la Cámara de Comercio de Santiago A.G., cuyas nuevas disposiciones se encuentran vigentes a partir del 1° de Diciembre de 2012., que formando parte integrante de esta cláusula, las partes declaran conocer y aceptar. Las Partes confieren mandato especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G. para que, a solicitud escrita de cualquiera de ellas, designe al árbitro arbitrador entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitrajes y Mediaciones de esa Cámara. En contra de las resoluciones del arbitrador no procederá recurso alguno. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción. No obstante lo anterior, en lo que respecta a la ejecución y cobro de las deudas o ya sea el cobro de cheques, letras, pagarés, facturas, o cualquier otro monto adeudado a Hilti Chile Limitada, ésta podrá iniciar la cobranza ante los tribunales ordinarios de la ciudad de Santiago, para lo cual las partes prorrogan la competencia.

24. AUTORIZACIÓN

El Departamento Legal de Hilti y el Representante Legal de Hilti son los únicos autorizados a modificar los presentes Términos y Condiciones, garantizar la idoneidad del Productos para aplicaciones específicas, aceptar información sobre daños potenciales y cualquier otra solicitud que pretenda modificar los Términos y Condiciones de Venta. Los representantes de Ventas de Hilti (Incluidos Gerentes de Cuenta, Gerentes Regionales y Representantes de Servicio al Cliente) no tienen autoridad para modificar los presentes Términos y Condiciones.

Fecha última actualización: 11 de diciembre de 2023.