Términos y Condiciones de Uso

Última actualización: [Completar fecha]

Bienvenido/a a **Serman Impresores**. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso, navegación, uso del sitio web **sermanimpresores.cl** y la solicitud de cotizaciones, productos y servicios gráficos ofrecidos por Serman Impresores.

Al utilizar este sitio web, enviar un formulario de contacto, solicitar una cotización o comunicarse con nosotros por cualquiera de nuestros canales, el usuario declara haber leído, entendido y aceptado estos Términos y Condiciones.

1. Identificación del proveedor

El presente sitio web es operado por:

Nombre comercial:** Serman Impresores
Razón social:** [Completar razón social]
RUT:** [Completar RUT]
Domicilio:** Los Nidos 1820, Independencia, Región Metropolitana, Chile
Correo electrónico:** Serman@contacto.cl
Teléfono / WhatsApp:** +56 9 3084 2940
Horario de atención:** Lunes a viernes de 10:00 a 18:00 hrs.

2. Objeto del sitio web

El sitio web de Serman Impresores tiene por finalidad informar sobre nuestros servicios de impresión, producción gráfica, trabajos personalizados, soluciones corporativas y otros productos relacionados.

A través del sitio, el usuario podrá solicitar cotizaciones, comunicarse con nuestro equipo, conocer trabajos referenciales y acceder a información comercial general.

El sitio web no constituye por sí mismo una aceptación automática de pedidos ni una venta directa, salvo que Serman Impresores lo indique expresamente por escrito.

3. Solicitud de cotizaciones

Las cotizaciones solicitadas a través del formulario web, WhatsApp, correo electrónico u otros medios serán revisadas por nuestro equipo comercial.

Para preparar una cotización, Serman Impresores podrá solicitar información adicional, tales como:

* Tipo de producto o servicio requerido.
* Cantidad.
* Medidas.
* Materiales.
* Terminaciones.
* Archivos gráficos.
* Plazos esperados.
* Dirección de despacho o retiro.
* Otros antecedentes necesarios para evaluar el trabajo.

Toda cotización tendrá una vigencia determinada, la cual será informada al cliente al momento de enviarla. Si no se indica un plazo específico, la cotización tendrá una vigencia de 7 días corridos desde su emisión.

Serman Impresores se reserva el derecho de modificar una cotización si los antecedentes entregados por el cliente cambian, si los archivos enviados requieren ajustes adicionales, si existen variaciones en materiales, cantidades, plazos o condiciones de producción.

4. Aceptación de trabajos

Un trabajo se entenderá aceptado únicamente cuando el cliente confirme expresamente la cotización y cumpla las condiciones comerciales informadas, tales como pago, abono, aprobación de diseño, envío de archivos o cualquier otro requisito indicado por Serman Impresores.

La sola solicitud de cotización no obliga a Serman Impresores a ejecutar un trabajo ni garantiza disponibilidad inmediata de materiales, agenda de producción o plazos específicos.

5. Archivos enviados por el cliente

El cliente será responsable de entregar archivos correctos, revisados y aptos para producción.

Salvo que se indique expresamente lo contrario, los archivos deben ser enviados en formatos adecuados para impresión, con buena resolución, medidas correctas, textos revisados, imágenes autorizadas y especificaciones técnicas suficientes.

Serman Impresores no será responsable por errores contenidos en archivos enviados y aprobados por el cliente, incluyendo, pero no limitado a:

* Errores ortográficos.
* Datos incorrectos.
* Logos mal utilizados.
* Imágenes en baja resolución.
* Colores distintos a los esperados.
* Medidas incorrectas.
* Márgenes insuficientes.
* Archivos incompletos.
* Versiones antiguas o equivocadas de un diseño.

Cuando corresponda, Serman Impresores podrá advertir problemas técnicos visibles en los archivos, pero esta revisión no reemplaza la responsabilidad final del cliente sobre el contenido aprobado.

6. Aprobación de diseños y pruebas

En trabajos que incluyan diseño, adaptación gráfica, revisión visual o prueba digital, el cliente deberá aprobar expresamente el material antes de iniciar la producción.

Una vez aprobado el diseño, prueba o archivo final, cualquier cambio solicitado posteriormente podrá generar costos adicionales y modificar los plazos de entrega.

La aprobación del cliente podrá realizarse por correo electrónico, WhatsApp u otro medio escrito válido.

7. Colores, materiales y terminaciones

El cliente entiende y acepta que pueden existir diferencias entre los colores vistos en pantalla y el resultado impreso final, debido a diferencias entre sistemas de color, calibración de monitores, materiales, tintas, máquinas, iluminación y procesos de producción.

Asimismo, pueden existir variaciones menores en cortes, terminaciones, tonalidades, texturas, adhesivos, sustratos u otros elementos propios de procesos gráficos e industriales.

Estas variaciones serán consideradas normales siempre que se encuentren dentro de márgenes razonables de producción.

8. Plazos de producción

Los plazos de producción serán informados en cada cotización o comunicación comercial.

Salvo indicación expresa, los plazos comienzan a correr una vez que se cumplan todas las condiciones necesarias para iniciar el trabajo, incluyendo:

* Confirmación de la cotización.
* Pago o abono correspondiente.
* Recepción de archivos correctos.
* Aprobación del diseño o prueba.
* Confirmación de materiales y especificaciones.

Los plazos informados son estimados y pueden verse afectados por disponibilidad de materiales, volumen de producción, modificaciones solicitadas por el cliente, retrasos en aprobaciones, problemas técnicos, fuerza mayor o situaciones ajenas al control de Serman Impresores.

9. Trabajos express

Cuando el cliente solicite trabajos urgentes o express, Serman Impresores evaluará la factibilidad según disponibilidad de agenda, materiales y complejidad del trabajo.

Los trabajos express pueden estar sujetos a valores adicionales, los cuales serán informados antes de iniciar la producción.

10. Pagos

Las condiciones de pago serán informadas en cada cotización.

Serman Impresores podrá solicitar pago total, abono o anticipo antes de iniciar la producción, según el tipo de trabajo, monto, cliente o condiciones comerciales.

El trabajo podrá no ingresar a producción hasta que se confirme el pago o abono correspondiente.

11. Retiro y despacho

Los productos podrán ser retirados en la dirección informada por Serman Impresores o enviados mediante despacho, según lo acordado con el cliente.

Los costos, tiempos y condiciones de despacho serán informados en cada caso.

Serman Impresores no será responsable por retrasos imputables a empresas externas de transporte, direcciones mal ingresadas por el cliente, ausencia de receptor, restricciones de acceso, eventos climáticos, fuerza mayor u otras circunstancias ajenas a su control.

El cliente será responsable de revisar los productos al momento de recibirlos o retirarlos y de informar cualquier inconveniente dentro de un plazo razonable.

12. Cambios, anulaciones y devoluciones

Debido a que gran parte de los productos ofrecidos por Serman Impresores son personalizados, fabricados a pedido o producidos según especificaciones entregadas por el cliente, las anulaciones, cambios o devoluciones estarán sujetas al estado de avance del trabajo.

Si el cliente solicita anular un trabajo antes de iniciada la producción, Serman Impresores evaluará si corresponde la devolución total o parcial de los montos pagados, descontando costos administrativos, de diseño, revisión, materiales reservados u otros gastos ya incurridos.

Si el trabajo ya fue aprobado, impreso, producido, cortado, instalado o se encuentra en proceso avanzado de producción, no procederá la anulación ni devolución, salvo que exista una falla atribuible directamente a Serman Impresores.

13. Derecho a retracto

En caso de compras o contrataciones realizadas a distancia, el derecho a retracto se aplicará conforme a la normativa vigente en Chile.

Sin perjuicio de lo anterior, tratándose de productos personalizados, fabricados a pedido, adaptados a especificaciones del cliente o producidos especialmente para éste, el derecho a retracto podrá no ser aplicable cuando corresponda conforme a la ley y cuando dicha condición haya sido debidamente informada.

Serman Impresores informará al cliente las condiciones aplicables en cada caso, según la naturaleza del producto o servicio contratado.

14. Garantía y reclamos

Si el cliente recibe un producto con fallas atribuibles a Serman Impresores, deberá informar el problema a través de nuestros canales de contacto, acompañando antecedentes suficientes, fotografías, número de pedido o cotización y descripción del inconveniente.

Serman Impresores revisará el caso y podrá ofrecer, según corresponda:

* Reimpresión total o parcial.
* Corrección del trabajo.
* Reposición.
* Solución comercial equivalente.
* Otra alternativa acordada con el cliente.

No se considerarán fallas atribuibles a Serman Impresores los errores derivados de archivos aprobados por el cliente, diferencias razonables de color, errores ortográficos no advertidos por el cliente, información incorrecta entregada por el cliente, daños posteriores a la entrega, mala manipulación, instalación realizada por terceros o uso distinto al previsto.

15. Instalaciones

Cuando un trabajo incluya instalación, las condiciones serán informadas en la cotización correspondiente.

El cliente deberá asegurar condiciones adecuadas para realizar la instalación, incluyendo acceso al lugar, permisos, superficies aptas, disponibilidad horaria y cualquier otra condición necesaria.

Serman Impresores no será responsable por problemas derivados de superficies en mal estado, humedad, polvo, pintura fresca, desniveles, instalaciones previas defectuosas, condiciones climáticas o restricciones del lugar no informadas oportunamente.

16. Uso de imágenes, marcas y contenidos entregados por el cliente

El cliente declara contar con los derechos, licencias, autorizaciones o permisos necesarios para usar logos, marcas, imágenes, fotografías, textos, ilustraciones, personajes, diseños y cualquier otro contenido entregado a Serman Impresores para su impresión o producción.

El cliente será responsable frente a terceros por cualquier reclamo relacionado con propiedad intelectual, uso de marcas, derechos de autor, derechos de imagen u otros derechos asociados al material entregado.

Serman Impresores podrá rechazar trabajos que, a su juicio, infrinjan derechos de terceros, sean ilegales, ofensivos, discriminatorios, engañosos o contrarios a la normativa vigente.

17. Propiedad intelectual de Serman Impresores

Los contenidos del sitio web, incluyendo textos, imágenes, fotografías, diseños, piezas gráficas, estructura visual, logotipos, recursos gráficos y otros elementos, pertenecen a Serman Impresores o han sido utilizados con autorización.

Queda prohibida su reproducción, copia, modificación, distribución o uso no autorizado, salvo autorización previa y por escrito.

18. Datos personales

Los datos personales entregados por el usuario a través del formulario web, WhatsApp, correo electrónico u otros canales serán utilizados para gestionar solicitudes, responder consultas, preparar cotizaciones, coordinar trabajos y mantener comunicación comercial relacionada con los servicios solicitados.

Serman Impresores tratará estos datos conforme a su Política de Privacidad, la cual forma parte integrante de estos Términos y Condiciones.

El usuario declara que los datos entregados son veraces, actualizados y que cuenta con autorización para proporcionarlos.

19. Comunicaciones

El usuario acepta que Serman Impresores pueda contactarlo por correo electrónico, teléfono o WhatsApp para responder consultas, enviar cotizaciones, solicitar antecedentes, coordinar trabajos, informar estados de producción o resolver dudas relacionadas con los servicios solicitados.

20. Disponibilidad del sitio web

Serman Impresores procurará mantener el sitio web disponible y funcionando correctamente. Sin embargo, no garantiza disponibilidad continua, ininterrumpida o libre de errores.

El sitio puede verse temporalmente afectado por mantenciones, actualizaciones, fallas técnicas, problemas de hosting, fuerza mayor u otras circunstancias.

21. Enlaces externos

El sitio web puede contener enlaces hacia redes sociales, WhatsApp u otros sitios externos. Serman Impresores no será responsable por el contenido, disponibilidad, políticas o prácticas de dichos sitios de terceros.

22. Modificaciones de los Términos y Condiciones

Serman Impresores podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento, publicando una versión actualizada en el sitio web.

Las modificaciones regirán desde su publicación, salvo que se indique una fecha distinta.

23. Legislación aplicable

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Cualquier controversia relacionada con el uso del sitio web, solicitudes de cotización, contratación de productos o servicios, será sometida a los tribunales competentes conforme a la legislación vigente, sin perjuicio de los derechos que correspondan a los consumidores conforme a la normativa chilena.

24. Contacto

Para consultas, solicitudes o reclamos relacionados con estos Términos y Condiciones, el usuario podrá contactar a Serman Impresores a través de:

Correo electrónico: Serman@contacto.cl
Teléfono / WhatsApp: +56 9 3084 2940
Dirección: Los Nidos 1820, Independencia, Región Metropolitana, Chile
Horario de atención: Lunes a viernes de 10:00 a 18:00 hrs.