

MONTECATINI

ACQUA

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y COMPRA

Documento legal para publicación web

Versión 2.0 | 9 de octubre de 2026

MONTECATINI ACQUA SpA | RUT 76.699.624-8
montecatiniacqua.cl

1. Identificación y aceptación

Estos Términos regulan el uso del sitio montecatiniacqua.cl y las compras realizadas a MONTECATINI ACQUA SpA. Al efectuar una compra, el cliente declara haber tenido acceso claro a estas condiciones antes de pagar.

Nada de lo aquí señalado limita derechos irrenunciables establecidos por la legislación chilena de protección al consumidor.

2. Productos Montecatini

Montecatini comercializa principalmente agua purificada embotellada, agua purificada saborizada y otras bebidas o productos alimenticios que se incorporen al catálogo. La ficha de cada producto informará presentación, contenido, precio y demás características relevantes.

Las fotografías son referenciales; no obstante, el producto entregado deberá corresponder sustancialmente a lo ofrecido y a su rotulación.

3. Precios y pago

Los precios publicados para consumidores finales se expresan en pesos chilenos e incluyen los impuestos que correspondan. Antes de confirmar la compra se mostrará el total del pedido y, cuando corresponda, el costo de despacho.

Los pagos podrán procesarse mediante Getnet u otros medios habilitados. La aprobación del pago depende de la entidad emisora y de la plataforma correspondiente.

4. Confirmación de la compra

Una vez perfeccionada la compra electrónica, Montecatini enviará o pondrá a disposición del cliente una confirmación de la operación con la información esencial del pedido.

5. Despacho

El cliente debe ingresar una dirección y datos de contacto correctos. Las comunas habilitadas, días disponibles, franjas de entrega, costo y promociones de despacho se informarán en el proceso de compra.

Si Montecatini no puede cumplir una entrega confirmada, contactará al cliente para ofrecer reprogramación, sustitución aceptada por el cliente o devolución del monto que corresponda. Un error imputable a Montecatini no generará un nuevo costo de despacho para el consumidor.

6. Recepción de productos

Al recibir el pedido, se recomienda revisar cantidad, presentación e integridad visible de los envases. Si existe filtración, sello alterado, producto equivocado, faltante, vencimiento o una anomalía de olor, sabor, color o apariencia, el producto no debe consumirse y debe informarse a Montecatini.

7. Garantía legal aplicable a bebidas y alimentos

Montecatini responderá por productos defectuosos, no aptos para el consumo o que no correspondan a lo ofrecido, conforme a la Ley N.º 19.496.

Tratándose de productos perecibles o destinados por su naturaleza a ser consumidos en plazos breves, el plazo legal aplicable es el impreso en el producto o su envase y, si no existiera un plazo impreso, el máximo legal correspondiente. Esto reemplaza la referencia genérica de seis meses cuando la ley contempla una regla especial para productos perecibles.

Según el caso, el consumidor podrá ejercer las opciones que la ley le reconozca. Montecatini podrá solicitar el envase, lote, comprobante u otros antecedentes razonables para identificar la compra y revisar el problema, sin convertirlos en barreras injustificadas.

8. Retracto y compras de agua o bebidas

Por la naturaleza de los productos comercializados y para evitar confusión entre retracto y problemas de calidad, Montecatini informa expresamente que no ofrece un derecho comercial adicional de devolución por simple arrepentimiento respecto de productos alimenticios o bebidas ya entregados, salvo que la ley obligue a reconocerlo en el caso concreto.

Esta regla no afecta en absoluto los derechos del consumidor cuando el producto esté defectuoso, vencido, alterado, incorrecto, incompleto, dañado durante el despacho o exista otro incumplimiento imputable a Montecatini.

9. Cancelación antes del despacho

El cliente puede solicitar la cancelación o modificación de un pedido antes de que entre a preparación o despacho. Montecatini hará esfuerzos razonables para gestionarla. Si el pedido ya está preparado o en ruta, se aplicarán las reglas legales y las condiciones de la operación.

10. Promociones, packs y Club Montecatini

Las promociones se regirán por sus condiciones informadas. Las Gotitas, canjes y beneficios del Club Montecatini se rigen además por los Términos y Condiciones del Club. Una devolución o anulación podrá generar el ajuste de las Gotitas asociadas a la operación para evitar beneficios duplicados.

11. Cuenta de usuario y seguridad

El usuario es responsable de mantener actualizados sus datos y de resguardar sus credenciales. Montecatini podrá bloquear temporalmente una cuenta ante indicios razonables de fraude, abuso o uso no autorizado, informando al usuario cuando corresponda.

12. Datos personales y cookies

Los datos personales se tratarán conforme a la Política de Privacidad de Montecatini y la normativa vigente. El uso de cookies y tecnologías similares se explica en la Política de Cookies.

13. Atención y reclamos

Para consultas sobre compras, entregas, calidad o devoluciones: contacto@montecatiniacqua.cl | +56 9 7128 9232. El uso de estos canales no impide recurrir a SERNAC o a los tribunales competentes.

14. Legislación y vigencia

Estos Términos se rigen por las leyes de la República de Chile, especialmente la Ley N.º 19.496 y la normativa sanitaria aplicable a alimentos y bebidas. La versión vigente será la publicada en el sitio web y los cambios no afectarán retroactivamente derechos ya adquiridos.

Contacto

Razón social: MONTECATINI ACQUA SpA

RUT: 76.699.624-8

Domicilio: Alcalde Eduardo Castillo Velasco 3101, Oficina 9, Ñuñoa, Región Metropolitana, Chile

Correo: contacto@montecatiniacqua.cl

Teléfono: +56 9 7128 9232

Sitio web: montecatiniacqua.cl