

Términos y Condiciones Plantinera Roelplant

1) Alcance y aceptación

Al comprar o reservar, aceptas estas condiciones. Aplican a todas las ventas de plantines y servicios asociados de Plantinera Roelplant.

2) Productos vivos

Los plantines son seres vivos. Variaciones de tamaño, vigor, color o etapa de desarrollo son normales y no constituyen falla. El resultado posterior depende del manejo y ambiente del cliente.

3) Pedidos y pagos

- **Reserva:** 50% del total. **Saldo:** antes de despacho o retiro.
- Pedidos sin pago completo no se despachan.
- Gastos SAG, embalaje y flete son informados y pagados por el cliente.
- Si ya hay propagación o pedido listo y cancelas, podremos descontar costos incurridos.

4) Preparación, hidratación y humedad al arribo

Hidratamos y embalamos para el viaje, pero **no garantizamos** el nivel de humedad al arribo. Debes **rehidratar de inmediato** según el instructivo de especie.

5) Envíos, SAG y transferencia del riesgo

- **Envío con transportista (Starken, Chilexpress, Correos, Plantket u otro):** el riesgo se transfiere al cliente cuando entregamos la carga al transportista.
- **Retiro en sucursal del transportista:** el riesgo es del cliente desde que el tracking indica "disponible para retiro".

- **Retiro en vivero:** el riesgo es del cliente al retirar.
- Puedes solicitar **seguro de carga**. Si no lo contratas, asumes el riesgo.
- En despachos que requieren **inspección SAG**, los plazos pueden variar por agenda del servicio. Estas demoras no son responsabilidad de Roelplant.
- Recomendamos **retiro en sucursal** por menor riesgo térmico y de manipulación.

6) Recepción y revisión

Revisa el bulto antes de firmar. Si ves daño o apertura, firma “**recibido con reserva**”, fotografía y graba la apertura. Conserva guía y etiqueta.

7) Reclamos: plazos y requisitos

Debes avisar **dentro de 24 h** desde la **entrega/retira** indicada en tracking:

- **Daño en tránsito / apertura / robo:** reclama formalmente al transportista y copia a Roelplant.
- **DOA / calidad:** avisa a Roelplant.
Adjunta siempre evidencia indicada en la Guía rápida. Reclamos fuera de plazo o sin evidencia serán rechazados.

8) Política DOA (Dead On Arrival)

Si validamos DOA dentro de plazo y con evidencia:

- Repondremos en el próximo despacho, o
- Emitiremos una **nota de crédito** por el **valor neto** de las unidades afectadas.
No reembolsamos fletes ni servicios ya prestados. No hay cobertura por marchitez o estrés hídrico reportado después de 24 h.

9) Apertura de cajas, faltantes o robo en tránsito

Son responsabilidad del transportista. Debes **recibir con reserva**, denunciar y **presentar reclamo formal en 24 h**. Apoyamos con antecedentes, sin asumir responsabilidad. Solo reponemos si el transportista acepta el siniestro o por acuerdo comercial excepcional.

10) Pedidos no retirados / retiro tardío

- Aviso de disponibilidad por los canales acordados.
- Desde el **día 3** posterior al aviso: **custodia y mantención 1% diario** del valor del pedido.
- A los **7 días hábiles** sin retiro: todo riesgo de deterioro es del cliente.
- A los **30 días corridos** sin retiro: **abandono**. Podremos disponer de los productos sin reembolso.
- Prórrogas solo por escrito, sujetas a pago de cargos acumulados y a capacidad operativa.

11) Devoluciones y cambios

No hay devoluciones por arrepentimiento. Cambios solo por DOA validado o error de preparación reportado dentro de 24 h.

12) Demoras y fuerza mayor

Clima, cortes de ruta, huelgas, alta demanda logística, inspecciones SAG u otros casos fortuitos pueden demorar entregas. No generan reembolsos. Reprogramamos cuando sea posible.

13) Cuidados posteriores

Entregamos recomendaciones básicas. El desempeño depende de riego, sustrato, luz y temperatura. Fallas por manejo o ambiente no son responsabilidad de Roelplant.

14) Facturación y cargos

Los cargos aplicables se detallan en la orden. Custodia, reexpedición o segundo envío son de cargo del cliente.

15) Comunicaciones

Gestiona reclamos por los canales oficiales indicados en tu orden (email o WhatsApp). Adjunta evidencia.

16) Cambios a estos términos

Podemos actualizarlos. Aplica la versión vigente a la fecha de compra o reserva.

17) Ley y jurisdicción

Ley chilena. Tribunales de Valparaíso, Chile.

¿Qué debes hacer al recibir tu pedido?

1. Revisar el estado del bulto antes de firmar. Si hay daño, firmar “**con reserva**”.
2. Fotografiar etiqueta, guía, bulto y daños visibles.
3. Grabar video breve de la apertura.
4. Rehidratar de inmediato según el instructivo de especie.
5. Reportar incidencias **en 24 h** con toda la evidencia.

Evidencia obligatoria para cualquier reclamo: fotos del bulto cerrado y abierto, etiqueta/guía, video breve de apertura, fotos de plantas afectadas, número de envío y captura del tracking con fecha/hora.

Contacto: plantinera@roelplant.cl · roelplant.cl