

TÉRMINOS Y CONDICIONES – SWEETY (Galletas Sweety Valdivia)

Última actualización: 07-01-2026

1. Identificación del proveedor

Sweety (Galletas Sweety Valdivia)

Razón Social: Repostería Gabriela Andrea Cárdenas Vidal

RUT: 78.099.467-3

Domicilio comercial: Ángel Muñoz 735, Valdivia

Canales de contacto:

- WhatsApp / Teléfono: **+56 9 8633 4326**
- Email: **sweetyvaldivia@gmail.com**
- Instagram: **instagram.com/sweetyvaldivia**
- Sitio Web: **https://sweety.cl**

Horario de atención: Lunes a sábado, **09:00 a 18:00 horas.**

2. Alcance y aceptación

Estos Términos y Condiciones regulan la relación entre Sweety y sus clientes para pedidos realizados por **WhatsApp, correo electrónico o de manera presencial**. Al solicitar un pedido, el cliente declara haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones.

3. Productos y modalidad de venta

Sweety ofrece productos de repostería artesanal (galletas, galletones, bocados dulces, brownies, muffins, queques, tortas y pedidos especiales), preparados a solicitud y según disponibilidad de insumos/agenda.

- **Cotización:** Los precios se **cotizan caso a caso** según tipo de producto, cantidad, personalización y condiciones de entrega.
 - **Carácter artesanal:** Los productos pueden presentar variaciones naturales propias de una elaboración manual (tono, forma, decoración), sin afectar su calidad.
-

4. Precios e IVA

Los precios informados en la cotización **incluyen IVA**.

La cotización se mantiene vigente en los términos acordados, salvo que el cliente solicite **agregados, cambios de formato, aumento de cantidades, cambios de dirección o ajustes de personalización** posteriores, lo que puede modificar el valor final.

5. Confirmación de pedidos y anticipo

Para agendar y producir un pedido, Sweety requiere **confirmación** por el canal correspondiente (WhatsApp/correo/presencial) y, por regla general, un **anticipo**.

- **Pedido confirmado:** se considera confirmado cuando el cliente acepta la cotización y realiza el **pago del anticipo** (o el pago total, según acuerdo).
 - **Anticipo:** “Sweety podrá solicitar un anticipo para reservar fecha y producción.”
 - **REVISAR ESTE PUNTO!!!!!!!!!!**
-

6. Medios de pago

Sweety acepta los siguientes medios de pago:

- **Transferencia bancaria**
- **Efectivo**
- **Tarjetas de crédito y débito** (según disponibilidad del medio/operador)

En transferencias, el pedido se considera pagado una vez que el pago esté **acreditado** (o confirmado por comprobante y verificación cuando corresponda).

7. Plazos de preparación

- **Plazo estándar:** mínimo **48 horas** de anticipación (desde la confirmación/pago del anticipo).
- **Pedidos especiales o de gran volumen (corporativos/eventos):** mínimo **7 días** de anticipación.

Estos plazos pueden variar por carga de producción, disponibilidad de insumos o complejidad del pedido; en tal caso se informará al cliente antes de confirmar.

8. Entrega, retiro y despacho

Sweety ofrece:

- **Retiro** (coordinado previamente).
- **Entrega a domicilio** (sujeta a disponibilidad y sector).

Costo de despacho: depende del sector y del pedido. Se informará en la cotización o al coordinar la entrega.

Dirección y recepción: es responsabilidad del cliente entregar datos correctos y asegurar disponibilidad para recibir. Si no hay receptor, dirección incompleta o inaccesible, el pedido podrá:

- reprogramarse (con costo adicional si aplica), o
 - quedar disponible para retiro (si es viable), considerando la naturaleza perecible del producto.
-

9. Personalización y pedidos especiales

Sweety puede personalizar pedidos según requerimientos del cliente (formato, surtido, mensajes, presentación, detalles corporativos, etc.).

- La personalización se realiza conforme a la información entregada por el cliente.
 - El cliente es responsable de verificar la exactitud de nombres, dedicatorias, textos y especificaciones antes de la confirmación final.
-

10. Política de cancelación, reprogramación y no presentación

Dado que los productos son **perecibles** y/o **elaborados a pedido**, aplican reglas especiales:

10.1. Cancelación por parte del cliente

- **Pedidos estándar:**
 - Cancelaciones con **más de 48 horas** antes de la fecha/entrega coordinada: Sweety evaluará devolución parcial o total del anticipo según el estado de producción e insumos ya comprometidos.
 - Cancelaciones con **menos de 48 horas:** el anticipo **no es reembolsable**, pues ya existe planificación de producción y compra de insumos.
- **Pedidos especiales/personalizados/corporativos (a medida):**
 Por tratarse de pedidos con producción y/o materiales dedicados (cajas personalizadas, etiquetas, armado especial, lotes grandes, etc.), el anticipo **no es reembolsable** una vez confirmada la reserva de fecha y comenzada la planificación/compra de insumos.
 Si la cancelación ocurre antes de iniciar preparación/materiales, Sweety podrá evaluar devolución parcial, descontando costos ya incurridos.

10.2. Reprogramación

- **Pedidos estándar:** se puede solicitar reprogramación con al menos **48 horas** de anticipación, sujeta a disponibilidad.
- **Pedidos especiales/corporativos:** reprogramación con al menos **7 días** de anticipación, sujeta a disponibilidad.
 En ambos casos, cambios de fecha/hora podrían implicar ajustes de logística y costos (despacho, producción, etc.).

10.3. No presentación / no recepción

Si el cliente no se presenta a retirar o no recibe en el horario acordado:

- Sweety no se responsabiliza por deterioro posterior debido a la naturaleza del producto.
- Podrá ofrecer re-coordinación (si es viable) con costos adicionales.

11. Alérgenos y advertencias

Los productos pueden contener o estar en contacto con alérgenos comunes, incluyendo:

- **Gluten (trigo)**
- **Huevo**
- **Lácteos**
- **Frutos secos/nueces** (según producto)

Aunque se procura cuidado en la preparación, algunos productos pueden contener **trazas** por manipulación en un entorno donde se procesan estos ingredientes. Si el cliente tiene alergias severas, debe informarlo antes de confirmar el pedido.

12. Recomendaciones de conservación

Para mantener sabor, textura y frescura, se recomienda:

- **Galletas y galletones:**
Guardar en recipiente hermético, en lugar fresco y seco, lejos de calor/humedad.
Recomendación general: consumir idealmente dentro de **5 a 7 días**.
- **Brownies y bocados dulces (Caramel Slice, alfajores, etc.):**
Conservar en envase hermético. En días calurosos o si contienen rellenos/coberturas sensibles, **refrigerar**.
Recomendación general: **3 a 5 días** (refrigerado puede extender).
Para servir, se puede atemperar unos minutos para mejorar textura.
- **Muffins y queques:**
Conservar en envase hermético. Si el clima es cálido o muy húmedo, refrigerar.
Recomendación general: **3 a 4 días** (refrigerado puede extender).
- **Tortas:**
Mantener **refrigeradas**. Evitar exposición prolongada a temperatura ambiente, especialmente en verano o eventos.
Recomendación general: consumir dentro de **2 a 3 días**.

Importante: los plazos pueden variar según ingredientes, rellenos y condiciones de transporte/temperatura. Sweety puede indicar recomendaciones específicas por producto al momento de entrega.

13. Reclamos y atención postventa

Si existe algún inconveniente (producto incorrecto, daño por transporte, etc.), el cliente debe contactar a Sweety por WhatsApp o correo **lo antes posible**, idealmente el mismo día de la entrega, adjuntando antecedentes (por ejemplo, fotografía). Sweety evaluará cada caso y propondrá una solución razonable según corresponda.

14. Boleta y factura

Sweety emite **boleta** por las ventas.

La **factura** se emite **a solicitud**, debiendo el cliente proporcionar los datos necesarios para facturación antes del cierre del pedido.

15. Protección de datos personales

Para gestionar pedidos, Sweety puede solicitar y tratar los siguientes datos: **nombre, correo electrónico, dirección, medio de pago, número de teléfono.**

Estos datos se utilizan principalmente para **gestión del pedido, coordinación de entrega y comunicación** relacionada. Cualquier uso adicional (por ejemplo, comunicaciones promocionales) se realizará solo si el cliente lo autoriza o se habilita un mecanismo de preferencia/opt-out en la Política de Privacidad del sitio.

16. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la **República de Chile**. Cualquier controversia se someterá a los tribunales competentes de Chile, sin perjuicio de los derechos que la normativa de protección al consumidor reconoce al cliente.