

Terminos y condiciones TUKAN

Fecha actualización: Agosto 2025

Bienvenido a TUKAN. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso y uso del servicio proporcionado por **JUNGLA SpA**, RUT 76.695.345-K, en adelante “TUKAN”, “nosotros” o “la plataforma”.

Al registrarte o utilizar los servicios de TUKAN, aceptas estos Términos y Condiciones en su totalidad. Si no estás de acuerdo, te solicitamos no utilizar la plataforma.

1. Objeto del Servicio

TUKAN es una plataforma de comercio electrónico (eCommerce) que permite a los hogares afiliados acceder a insumos básicos para el hogar a precios cercanos al costo, mediante un sistema de membresía mensual. El objetivo es facilitar la compra recurrente de productos esenciales como detergentes, shampoo, papel higiénico, entre otros.

2. Membresía

- La membresía tiene un valor mensual por grupo familiar y se renueva automáticamente.
- Se entiende por **grupo familiar** a las personas que viven de manera regular en un mismo domicilio, independientemente de su parentesco legal.
- Mientras la membresía esté activa (vigente y pagada), el usuario tendrá acceso al catálogo de productos y podrá realizar compras.
- **Existen distintos tipos de membresía**, y dependiendo del plan contratado, el usuario podrá acceder a determinados productos, descuentos o promociones especiales. Esta segmentación será informada de forma clara en el sitio web o dentro del perfil del usuario.
- El usuario puede cancelar la renovación automática en cualquier momento desde su cuenta.
- TUKAN podrá suspender el acceso en caso de mora o incumplimiento de los términos aquí expuestos.

3. Productos y Comercialización

- TUKAN **no es el productor** de los bienes ofrecidos. Los productos son adquiridos directamente desde proveedores mayoristas o distribuidores.

- Nos comprometemos a no aplicar un margen comercial mayor al **2%** por concepto de logística, bodegaje y picking, más un **2%** correspondiente al fee por medios de pago ambos más IVA.
- El precio final incluye estos costos y, en caso de despacho, el costo logístico será informado y traspasado al cliente, salvo promociones específicas.

4. Logística y Entregas

- El almacenamiento y despacho de los productos es gestionado por nuestros proveedores logístico, quien también se encarga de la distribución de última milla.
- TUKAN **no se hace responsable** por demoras, entregas fallidas, productos defectuosos o problemas con el marketing de las marcas ofrecidas.
- En caso de incidentes graves, TUKAN evaluará la **devolución parcial o total del valor de la membresía**, pero **no se aceptan devoluciones de productos manipulados, abiertos o usados**.

5. Limitación de Responsabilidad

- La responsabilidad de TUKAN se limita a la intermediación con proveedores y logística.
- TUKAN no garantiza la disponibilidad permanente de todos los productos del catálogo.
- En ningún caso TUKAN será responsable por daños indirectos, pérdida de ingresos o perjuicios derivados del uso del servicio.

6. Medios de Pago

- Actualmente, el único medio de pago habilitado es **tarjeta de crédito o débito** a través de Transbank como adquirente.
- El pago de la membresía se realiza de forma automática cada período, salvo cancelación previa por parte del cliente.
- **TUKAN no es, ni será responsable por fraudes, filtraciones de datos o mal uso de la información de pago que resulten de negligencias, errores o fallas cometidas por los proveedores de servicios de pago externos utilizados por la plataforma.**

7. Protección de Datos Personales

- TUKAN recopila y utiliza datos como correo electrónico, historial de compras y dirección de despacho para fines operativos.

- Nos comprometemos a proteger esta información conforme a la **Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada** y cualquier normativa vigente.
- No compartiremos tus datos con terceros no relacionados con la operación del servicio.

8. Cobertura del Servicio

- TUKAN está disponible únicamente en el territorio de la República de Chile.
- **La cobertura geográfica y los precios de despacho dependen directamente de la disponibilidad y tarifas de nuestro proveedor logístico.** Estas condiciones pueden variar según la región, comuna y promociones vigentes, y serán informadas en el proceso de compra.

9. Modificaciones

TUKAN podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web y notificadas a los usuarios registrados. El uso continuado del servicio se considerará como aceptación de los nuevos términos.

10. Jurisdicción

Cualquier controversia derivada del uso del servicio será resuelta conforme a las leyes de la República de Chile, y ante sus tribunales ordinarios de justicia.

11. Comunicaciones y Atención al Cliente

- El canal oficial de comunicación con TUKAN es el correo electrónico **hola@tukan.cl**
- Los usuarios pueden utilizar este canal para resolver dudas, realizar solicitudes o reportar problemas relacionados con el servicio.
- **Los tiempos de respuesta por parte de TUKAN no representan en ningún caso una garantía ni compromiso contractual.** No se efectuarán compensaciones, indemnizaciones ni reembolsos por demoras o falta de respuesta en los canales de atención al cliente.

12. Legislación Aplicable y Derechos del Consumidor

- TUKAN opera conforme a la **Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores** en Chile.
- Los usuarios pueden ejercer sus derechos ante cualquier incumplimiento a través de los canales establecidos por la legislación vigente, incluyendo el **Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)**.

- No obstante, muchas situaciones pueden resolverse directamente escribiéndonos a **hola@tukan.cl**, donde buscamos siempre entregar una solución justa, rápida y adecuada.
 - Estos Términos y Condiciones no limitan ni reemplazan los derechos irrenunciables que la ley otorga a los consumidores en Chile.
-