

CONDICIONES DE ARRIENDO

Estimado Cliente:

Agradecemos desde ya por preferir Crockery Rental; para asegurar un arriendo satisfactorio, solicitamos a usted leer las **“condiciones de arriendo”** detalladas en sus distintas etapas que se presentan a continuación:

I) Cotización:

Para comenzar el proceso de arriendo es preciso solicitar una cotización, se recomienda ser enviada vía correo electrónico (arriendos@detodoparatuevento.cl). Cualquier duda nuestros ejecutivos lo atenderán amablemente en los teléfonos: 45-2-995876 y 45-2-995877, y también puede acercarse a nuestro “Show Room” ubicado en Trizano 427, esquina Avenida Alemania, Temuco.

- a) Es importante detallar en la cotización los siguientes datos respectivos a quién hará las veces de arrendatario, como también la información del evento para poder orientarlo(a) de mejor manera.

En caso de persona natural o empresa según corresponda

Persona Natural

- Nombre completo
- Rut
- Dirección domicilio
- Dirección del evento
- Teléfono celular

Empresa

- Razón social
- Rut
- Giro
- Dirección de facturación
- Nombre persona de contacto
- Dirección del evento
- Teléfono celular

- b) El cliente hará la solicitud de cotización, detallando los productos que requiera, la cual será respondida mediante una cotización formal enviada por correo electrónico.
- c) Una vez el cliente haya aprobado el detalle y ratificada la disponibilidad de productos por el ejecutivo comercial, se podrá solicitar la reserva del arriendo.

II) Reserva de arriendo:

Todo arriendo no se considera reservado mientras no se encuentre realizado el abono mínimo del 50% del valor bruto de arriendo (50% del monto con IVA incluido), indiferente de cualquier confirmación que se pudiese dar entre el ejecutivo y el cliente.

Es absolutamente recomendable reservar con la máxima antelación posible para asegurar los productos y condiciones de entrega acorde a sus requerimientos. En meses de temporada alta suele haber quiebre de stock de muchos productos y las cotizaciones no se consideran respaldo de reserva.

Crockery Rental no asegura entrega oportuna ni completa para pedidos sobre 400 pasajeros cuya reserva haya sido realizada con menos de 48 horas de anticipación.

- a) **Sin reserva previa:** Los arriendos pueden ser solicitados sin reserva previa; sujetos a la disponibilidad del minuto; en este caso el cliente solicitará la cotización en el minuto de requerir el servicio y estará dispuesto a tener una espera considerablemente mayor en la atención de su solicitud y todas las condiciones podrán estar sujetas a cambios; esto dependiendo de la demanda y programación establecida. No se asegura stock ni despacho.
- b) **Con reserva previa:** Una vez confirmada la cotización el cliente deberá depositar o transferir el 50% del valor del arriendo, y notificar a su ejecutivo comercial enviando el comprobante al correo electrónico, quién

deberá confirmar la correcta recepción del depósito y la reserva de la cotización solicitada, adjuntando el comprobante de ingreso del dinero, también deberá indicar si hubiese alguna modificación por concepto de disponibilidad de productos para el día señalado. En este minuto la cotización y sus detalles se considerarán como reservadas.

Datos de depósito

Banco de Chile
Cuenta Corriente 240-15309-10
Rut: 76.173.249-8

Datos de depósito

Banco Bice
Cuenta Corriente 10-01223-6
Rut: 76.173.249-8

Correo confirmación pagos@detodoparatuevento.cl

Recordamos que no se realizará ninguna reserva sin el depósito del 50%, y esta condición solo asegura que la empresa reservará momentáneamente el stock referido según el detalle establecido. Esto no asegura que se concretará el arriendo. Para concretarlo el cliente deberá cumplir con el resto de los pasos a seguir, detallados a continuación en el presente documento.

El pago de reserva es un mecanismo de respaldo en caso de que el cliente abandone la idea de arrendar los productos, como este es un servicio que se solicita y reserva con anterioridad, si el cliente abandonara el proyecto la empresa se vería afectada perdiendo el día de arriendo. Es por esto que el monto de reserva no es reembolsable.

III) Validación del arriendo

Al acercarse la fecha del evento se deberá concretar el último paso del proceso para validar el arriendo. Pasando así de reserva a arriendo. A continuación se describen los pasos a seguir.

- El monto pendiente debe ser abonado a más tardar tres días antes al evento, si esto no ocurre la empresa dará por finalizado el proceso de arriendo y el cliente habrá perdido su reserva sin derecho a re agendar.
- El proceso de verificación del pago se debe realizar de igual forma que en el caso de la reserva.
- Una vez enviado y recibido el comprobante de pago se procederá a agendar las horas de entrega de los productos para su retiro, y las horas de devolución de los mismos.

Excepciones

- **Modificaciones de cotización original:** Se aceptaran modificaciones hasta 48 horas previas al evento, siempre y cuando hubiese disponibilidad de los productos solicitados; si el monto de arriendo hubiese cambiado, para su pago se considerará el monto mayor.
- **Modificaciones de fecha:** Para re agendar fecha de arriendo se debe avisar mediante correo electrónico con un mínimo de cinco días hábiles de anticipación y estará sujeta a confirmación por parte de la empresa. De no notificar con 5 días hábiles de anticipación, o de no haber disponibilidad en los días solicitados se considerará finalizado el proceso de arriendo sin derecho a devolución del precio. El re agendar fecha tiene un costo mínimo de un 25% del valor del servicio pactado.
- **Suspensión del evento:** Si el cliente desea suspender el servicio deberá informar mediante correo electrónico dicho requerimiento (arriendos@detodoparatuevento.cl). Las reservas no son reembolsables (50%), y solo habrá reembolso en casos de fallecimiento del arrendatario, o de cualquier familiar directo (abuelos, padres, hermanos, hijos), previa certificación de documento de defunción y certificado que acredite el lazo familiar. En los casos fortuitos establecidos en el Código Civil en su artículo 1.596 se retendrá hasta el 50% del total del monto de arriendo, haciendo devolución de cualquier saldo que hubiera.
- Para todos los efectos las devoluciones se harán a la cuenta bancaria que se indique en un plazo de siete días hábiles.

IV) Entrega y devolución

Una vez agendado el arriendo el cliente se deberá acercar a la sucursal indicada para retirar o devolver los productos en arriendo.

Se recomienda al cliente considerar un tiempo de al menos 30-60 minutos para contar los productos y realizar la carga – descarga según corresponda.

Deberá haber una persona mayor de edad tanto para la entrega y devolución de productos, sea en dependencias de la empresa o mediante despacho, debiendo exhibir su cedula de identidad.

- a) Entrega:** Se realizará en las dependencias de la empresa, en la sucursal determinada según agenda previa.
- La entrega se realizará dentro de los parámetros agendados, estando sujeta a modificaciones acorde a las condiciones del servicio.
 - Si se hubiese fijado una hora de entrega y el cliente no se presentase a dicha hora, deberá ser re agendado según la disponibilidad quedando en lista de espera, según la agenda previa del departamento de logística, pudiendo ser re agendado para el día hábil siguiente.
 - Las entregas se realizarán de lunes a viernes hasta las 17:30 horas, los días sábado hasta las 12.30 horas. No se realizarán entregas los días domingos, festivos, ni tampoco después del horario señalado.
 - Si el cliente no retira los productos el día pactado se da por finalizado el proceso de arriendo sin derecho a reembolso de dinero.
 - El cliente deberá llegar en un vehículo apropiado para trasladar su pedido y deberá considerar amarras y/o eslingas para asegurar su carga. De lo contrario no se realizará la carga.
 - El cliente deberá contar y revisar todos los productos que retira, dando fe de que se encuentran en excelentes condiciones.
 - No se aceptan reclamos posteriores al retiro de los productos.
- b) Devolución:** Se realizará en las dependencias de la empresa, en la sucursal determinada según agenda previa.
- Al realizar la cotización se coordinará un día y hora de devolución de los productos.
 - Si el cliente se atrasara en la devolución se cobrará un día adicional por día o fracción de retraso.
 - El cliente deberá devolver los productos ordenados, en sus respectivas cajas, racks y depósitos especializados para tales efectos.
 - Un encargado de recepción contará y revisará los productos, apartando los que pudieran venir dañados o defectuosos, una vez realizada la cuenta final se entregará al departamento comercial la guía de recepción para finalizar el proceso.
 - Deberá haber una persona mayor de edad al momento de la devolución. Esta persona se hará responsable del conteo de productos y se entiende que está actuando a nombre de la empresa o persona natural que efectúa el arriendo.
 - Las devoluciones se realizarán de lunes a viernes hasta las 17:30 horas, los días sábado hasta las 12.30 horas. No se recibirán devoluciones los días domingos, festivos, ni tampoco después del horario señalado.

V) Finalización

Una vez devuelto los productos, contados y con la guía de devolución en mano, se liquidará el detalle a pagar por concepto de reposición, montaje, desmontaje, flete, flete adicional, etc según corresponda. Estos montos pueden ser descontados de garantía.

Es en este minuto cuando se emitirán las boletas o facturas respectivas y se finalizará el proceso cuando todo estuviese pagado.

Si no hubiese montos adeudados se devolverá la garantía o su saldo según corresponda, el cual será devuelto con depósito a la cuenta corriente o en efectivo, acorde a la forma en que se haya establecido esta garantía. El depósito a la cuenta corriente tiene una demora estimada en dos días hábiles.

VI) Servicios adicionales

Fuera del servicio de arriendo, la empresa puede prestar distintos servicios adicionales para la comodidad de nuestros clientes, los cuales pueden ser solicitados, presupuestados y agendados con la debida antelación. Solo se considerarán como pactados estos servicios mediante la confirmación del ejecutivo comercial y previo depósito del total del valor del servicio. Nuestros servicios adicionales son:

a) Servicio de despacho:

Los valores de arriendo no incluyen el servicio de despacho, y sus valores están sujetos a distintas variables que dependen del monto arrendado, distancia a recorrer, día y volumen de carga a transportar, entre otros.

El valor de despacho será informado cuando el cliente haya finalizado su cotización de arriendo, este valor puede aumentar si es que la cotización tuviese modificaciones posteriores por el cliente.

- Las horas de entrega de los pedidos serán estimadas, ya que estarán sujetas a la disponibilidad de vehículos y a la ruta establecida para ese día, asegurando que el pedido será entregado dentro del día acordado en un rango horario pre establecido. De haber disponibilidad de entrega y habiendo sido coordinado entre las partes previamente, el arriendo puede ser entregado el día anterior al evento.
- Si el vehículo se presentara en el lugar del evento según lo acordado, y el cliente no se encontrara en el lugar, o no hubiese un mayor de edad responsable y no se pudiese hacer efectiva la entrega o retiro de los productos, el vehículo continuará con su ruta, quedando como responsabilidad del cliente el retiro o devolución de los productos y el servicio se considerará como prestado. Si el cliente lo solicita se podrá re agendar otro despacho, y en el caso del retiro si el cliente no devolviese los productos al día siguiente la empresa re agendará otro retiro, y en ambos casos se volverá a cobrar el valor del flete.
- Los productos serán entregados y retirados en los lugares de accesos del domicilio correspondiente. En caso de ser edificios, se entregan en el primer piso, ya sea en el lobby, habitación cercana a la entrada o en el estacionamiento siempre y cuando el vehículo tuviese un correcto acceso y estacionamiento. De lo contrario se deberá considerar previamente en la cotización del servicio.
- Si en el traslado al domicilio del cliente se dañara algún producto, este será rebajado del valor de arriendo del cliente, quedando sujeto a disponibilidad y confirmación una posible reposición del mismo.
- El cliente deberá dejar un mapa y puntos referenciales para la ubicación del destino final, si las indicaciones no fueran claras o suficientes el vehículo continuará su ruta sin entregar la mercadería hasta finalizar su recorrido, pudiendo ocasionarse cobros adicionales.
- El retiro de los productos podrá realizar hasta el día miércoles de la semana entrante al arriendo, esto debido a la naturaleza del servicio.

b) Servicio de montaje/ desmontaje:

- Si el cliente desea se puede concertar un servicio de montaje o desmontaje, lo que puede incluir el armado y desarmado de mobiliario, vajilla etc, este valor será debidamente presupuestado por el ejecutivo comercial.
- En el caso de que se realice el servicio de “despacho” y al llegar al lugar se encontraran los productos “montados”; se realizará el servicio de desmontaje y se cobrará un valor extra el cual tendrá un valor de \$40.000 pesos por hora de servicio, con un mínimo de una hora, que será descontado de la garantía. Este

valor será calculado en base a la cantidad de personal requerido, tiempo y otros compromisos que pudiese tener la empresa, y será determinado por la empresa.

c) Servicio de desconche:

- Los productos pueden ser entregados sucios, pero desconchados (Sin restos de comida); si los productos se encontraran con restos de comida (sin desconchar) se cobrará un 20% adicional del valor de la cotización por concepto de desconche, y podrá ser descontado de garantía.
- Si el cliente lo prefiere, podrá contratar con anterioridad el servicio de desconche previa cotización con el ejecutivo comercial.

d) Servicio de reposición:

- Todo producto que el arrendador no devuelva o que se presente dañado y no pueda ser recibido, la empresa le entregará el servicio de reposición, cobrándole el valor de reposición del o los productos indicado en la guía de despacho.
- Las cajas, racks o depósitos para traslado de los productos también tienen un valor de reposición, el cual será cobrado si no son devueltos en conjunto con el arriendo.
- Si algún producto no hubiese sido devuelto y el arrendador lo tuviese en su poder, podrá devolverlo dentro del mismo día de devolución del arriendo, de lo contrario se hará efectivo el cobro por reposición.

VII) Garantías: Es requisito indispensable dejar garantía para realizar el arriendo. Sin la entrega de la garantía no se hará entrega de los productos.

- Antes de retirar su pedido el cliente deberá firmar el contrato, asumiendo las condiciones ya establecidas en este documento.
- La firma del contrato será condicionante; si no se firmara no se efectuará entrega de los productos.
- El arrendatario debe dejar un documento en garantía, equivalente a un cheque nominativo y cruzado a nombre de **SW PRODUCCIONES SPA**, sin fecha y sin monto, autorizando así a la empresa a llenarlo por el monto adeudado y a depositarlo en la cuenta corriente de la empresa. El cheque debe ser de la misma persona o razón social a la que corresponde la firma del contrato y la prestación del servicio.
- La garantía podrá ser cobrada para cubrir el costo de productos faltantes o dañados, desmontaje, desconche, fletes, fletes adicionales u otros motivos descritos en este documento.
- Una vez finalizado el proceso, y hecho los descuentos que fueren necesarios, se hará devolución parcial o total del monto de garantía según corresponda.
- El cobro por deterioro de mobiliario será evaluado a criterio de la empresa, y estará sujeto a la factibilidad de reparación del mismo.
- Cualquier cobro por garantía será respaldado por una factura o boleta de servicios debidamente emitida.

VIII) Condiciones generales

- 1) Los valores en la cotización son netos más IVA
- 2) Los valores de arriendo comprenden la tenencia y uso de los productos **por 24 horas corridas**, cualquier retraso será cobrado como un día adicional y así sucesivamente hasta su devolución.

- 3) **Crockery Rental** no asegura entrega oportuna, ni completa, tanto en local como con despacho para pedidos cuya reserva haya sido realizada **con menos de 48 horas de anticipación**.
- 4) En caso de la suspensión del evento se deberá informar mediante correo electrónico dicho requerimiento (arriendos@detodoparatuevento.cl). Las reservas no son reembolsables (50%), y solo habrá reembolso en casos de fallecimiento del arrendatario o familiar directo.
- 5) La entrega se realizará en las dependencias de la empresa, en la sucursal determinada según agenda previa.
- 6) Las entregas se realizarán de lunes a viernes hasta las **17:30 horas**, los días sábado hasta las **12:30 horas**.
- 7) Si el cliente no retira los productos el día pactado se da por finalizado el proceso de arriendo sin derecho a reembolso de dinero.
- 8) El cliente deberá contar y revisar todos los productos que retira, dando fe de que se encuentran en excelentes condiciones. Una vez firmada la guía de despacho no se aceptarán reclamos posteriores.
- 9) **Un encargado de recepción contará y revisará los productos**, apartando los que estén dañados o defectuosos, una vez realizada la cuenta final se entregará al departamento comercial la guía de recepción. Para finalizar el proceso deberá cancelar si es que hubiesen mermas o retirar su garantía si la recepción hubiese sido completa.
- 10) En caso de solicitar el servicio de flete, el retiro de los productos se podrá realizar hasta el día miércoles de la semana entrante al arriendo, esto debido a la naturaleza del servicio.
- 11) Si algún producto no hubiese sido devuelto y el arrendador lo tuviese en su poder, podrá devolverlo dentro del mismo día de devolución del arriendo, **de lo contrario se hará efectivo el cobro por reposición**, cobrándole el valor de reposición del o los productos indicado en la guía de despacho.
- 12) Se debe proceder a dejar la **garantía** para realizar el arriendo. Sin la entrega de la garantía no se hará entrega de los productos y el cliente pierde la reserva sin derecho a devolución.
- 13) **La firma del contrato será condicionante**; si no se firma no se efectuará entrega de los productos.
- 14) Los valores no consideran flete, montaje, desmontaje ni tampoco desconche. Estos servicios pueden ser solicitados previamente con un ejecutivo comercial. Si hubiese que realizar algún servicio de esta naturaleza que no hubiese sido pactado con anterioridad se hará el descuento de garantía.
- 15) En caso de contratar el servicio de flete los productos son entregados en acceso más cercano al camión, y solo en el piso que de con acceso vehicular.
- 16) Todo monto adeudado, ya haya sido **pactado previamente o que provenga de una eventualidad será descontado de garantía** al finalizar el proceso de arriendo.
- 17) La vajilla puede devolverse sucia, pero desconchada. (Sin restos de comida).
- 18) La mantelería puede devolverse sucia, salvo en caso de manchas de lápices, esperma de vela o quemaduras de cigarrillos (o similar) se considerará como reposición pudiéndose cobrar de garantía.
- 19) En caso de simple retardo, mora o incumplimiento de las obligaciones contraídas los datos personales del arrendatario podrán ser publicados en DICOM.
- 20) La empresa no responde por daños, perjuicios de cualquier tipo a terceros, que provengan de caso fortuito o fuerza mayor producto del empleo de los bienes arrendados.

21) Todo rack, caja o depósito que sea facilitado para el traslado de los productos arrendados y que no sea devuelto será cobrada su reposición.

IX) Horarios de atención

Atención comercial

Lunes a viernes: 09.00 a 13.00 y de 14.00 a 18.30
Sábados: 09.00 a 13.30.

Entrega y recepción de mercadería

Lunes a viernes: 09.30 a 13.00 y de 14.00 a 17.30
Sábados: 09.00 a 12.30.

Esperando que su evento salga a la altura de lo planificado, agradecemos su comprensión y apoyo, ambos factores fundamentales para brindarle un mejor servicio.

Saludos cordiales.

Alexandra Ziller Dobrew
Sub Gerente