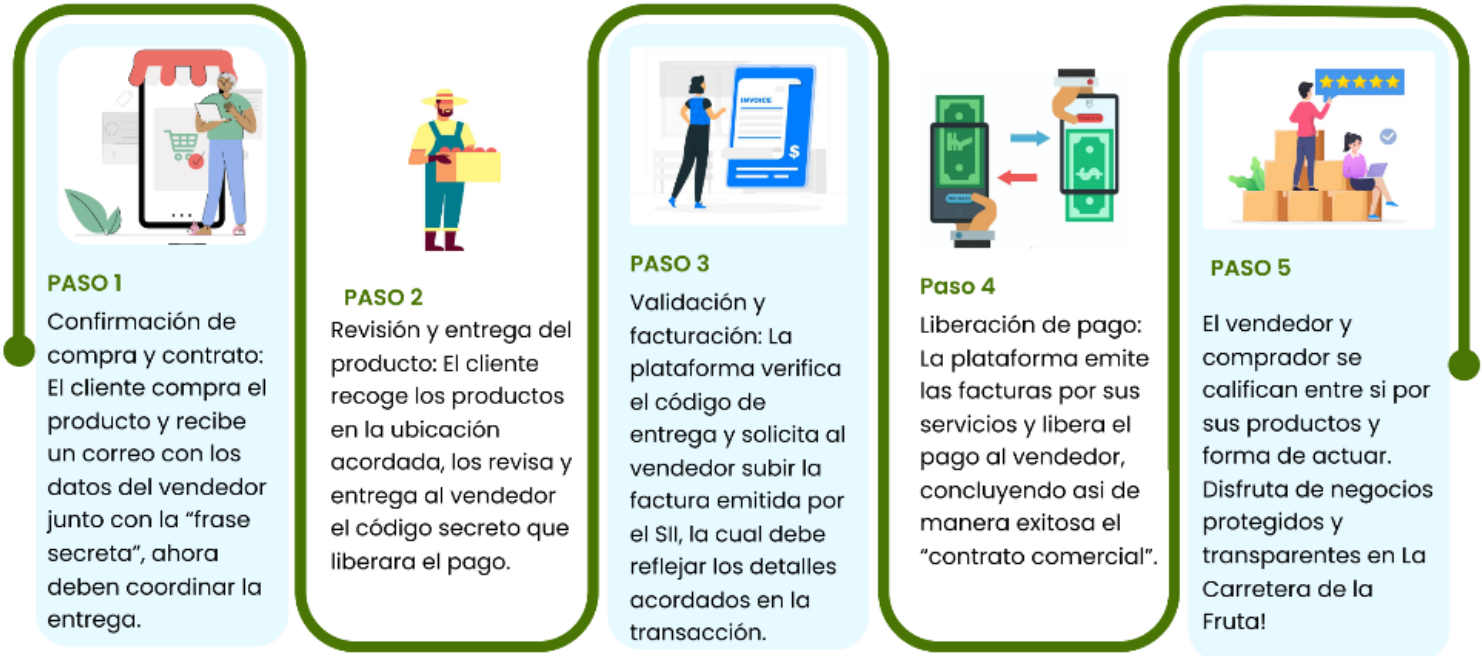


Centro de ayuda Carretera de la Fruta

Todos los contratos comerciales celebrados en la “Carretera de la Fruta SpA”, siguen el siguiente orden de sucesos para lograrse de manera exitosa:



COMPRAS

Reembolsos / Cancelaciones

Por cualquier fuera el motivo, el comprador tiene el derecho a cancelar un contrato comercial celebrado en la “Carretera de la Fruta”, solo si la “frase secreta” de dicho contrato comercial no ha sido liberada al vendedor. Recibirá su dinero mediante el mismo método de pago en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Check-Out

Para comprar un producto debes elegir la cantidad que deseas adquirir y presionar comprar. Si deseas comprar más de un producto proveniente de un proveedor específico, debes realizar un check-out por cada ítem (y más de un pago). De esta forma si al momento del retiro, encuentras un problema con un producto puedes cancelar la compra de dicho producto y continuar retirando el resto. Por lo anterior, se traduce que un ítem, equivale a una compra y a una “frase secreta” específica.



Preguntas frecuentes

¿Está incluido el valor de despacho?

No, la logística de retiro es 100% responsabilidad del comprador. El vendedor te ayudará a cargar y estivar el transporte siempre que la mercancía exceda los 100kg de peso o que se requiera maquinaria especializada.

Comisiones

Todos los valores de compra incluyen nuestra comisión por servicio. Proveeremos el detalle completo de cada transacción. En el modelo tradicional, la Carretera de la Fruta facturará un 2,5% + IVA del "valor neto" al vendedor y un 2.5% + IVA del "precio venta público" al comprador, montos que se facturarán al momento de concretar el contrato comercial. Para más información, revisa nuestras "Tarifas - Facturación".

Métodos de pago

Las compras se pueden cancelar mediante transferencia bancaria con Khipu o mediante tarjetas de crédito/débito a través de MercadoPago.

¿Quién facturara el producto que voy a comprar?

Es el vendedor quien te facturara el producto. Nosotros requerimos de la factura por el producto para liberar tu dinero hacia el vendedor, de esta manera mantenemos registro contable del movimiento.

Como me comunico con un vendedor si tengo dudas

Siempre podrás comunicarte con un vendedor antes de efectuar una compra en la Carretera de la Fruta. Después de efectuada una compra, te llegarán los datos de contacto del vendedor, así podrás coordinar con él fácilmente el retiro y despacho del producto. Aconsejamos utilizar el chat habilitado dentro de cada compra para comunicarte con tu vendedor, así nosotros también tendremos registro de dicha conversación.

Reclamos

Si decides no retirar la compra y no has compartido la "frase secreta", el pago puede ser devuelto fácilmente, simplemente debes cancelar la compra. En el caso de que el vendedor ofrezca un producto que no cumpla con las condiciones acordadas, el comprador tiene derecho a rechazar el retiro. En caso de que se haya liberado la frase secreta y se desee presentar un reclamo, se puede presentar uno dentro de las 24 horas siguientes, lo anterior no significa que se logre una compensación o ajuste a la factura emitida por la mercancía. Para más detalles por favor dirigirse a los estatutos de "Compra Protegida", párrafo "Resolución de reclamos"



VENTAS

Preguntas frecuentes

¿Puedo despachar el producto sin tener ingresada la “frase secreta”?

No, no puedes despachar el producto sin tener ingresado en el sistema la palabra secreta, ya que el sistema deberá corroborar si dicha “frase secreta” corresponde a la del contrato comercial celebrado en la Carretera de la Fruta.

¿Cuándo recibiré mi dinero?

En el detalle de la venta debes validar la “frase secreta” y además subir la factura del SII por el producto, la Carretera de la Fruta liberará el pago en un plazo máximo de 3 días hábiles dependiendo del método de pago que utilizó el comprador. No debes despachar el producto si no has validado la “frase secreta” dentro de nuestros sistemas.

¿Puedo cancelar una venta?

Sí, siempre puedes cancelar una venta en caso de algún problema y solo si no has despachado el producto. Le avisaremos a tu comprador que has decidido no seguir adelante con el contrato comercial cerrado y le devolveremos su dinero.

¿Qué requisitos hay para poder vender?

Para poder vender, debes tener inicio de actividades dentro del SII, la capacidad de emitir facturas por tu producto y una cuenta bancaria asociada a la empresa que facturará. Dicha información debe ser completada dentro de tu perfil de vendedor y estar legalmente en regla.

Reputación

Cada vez que hayas concretado con éxito un contrato comercial, el vendedor tendrá la capacidad para puntuarte como proveedor. Este puntaje puede ser desde el 1 a 5 y será promediado con el resto de tus calificaciones. Esfuérate por atender bien a tus compradores para salir sobre los otros usuarios.

VIDEOS DE AYUDA

[Crear una cuenta vendedor](#)

[Crear sucursales de despacho](#)

[Publicar artículos en la plataforma](#)

[Administrar vitrina y perfil](#)

[Ingresar número secreto para una venta](#)

En caso de no hayas encontrado la información que buscabas, por favor comunícate con nosotros a hola@carreteradelafruta.cl

