

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRAS EN FALABELLA.COM**

### **I. SOMOS FALABELLA.COM**

#### **1. ¿QUÉ ES ESTE DOCUMENTO?**

Te damos la bienvenida a falabella.com. Estos términos y condiciones (en adelante, los “**T&C**”) regulan las compras que realices en nuestro sitio web [www.falabella.com](http://www.falabella.com) y la app de falabella.com (en adelante, “**falabella.com**”), operado por Falabella.com SpA, RUT N°76.212.492-0, representada especialmente por su Country Manager, Pablo San Martín Stanley, cédula de identidad N°16.365.985-9, con domicilio para estos efectos en Av. Presidente Riesco N°5.685, oficina 401, comuna de Las Condes, región Metropolitana, Chile. Te invitamos a que los leas con atención.

Estos T&C forman parte inseparable de cualquier compra de productos o servicios que realices a través de falabella.com. Considera, por favor, que esto no viene de una intención de nuestra parte de querer hacer imposiciones unilaterales. Se trata de una cualidad esencial e inherente a la masividad de internet y el comercio electrónico. Si tienes una buena idea sobre cómo podemos mejorar estos T&C o cualquier duda, por favor háznoslo saber.

La sola visita a falabella.com no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos, tu voluntad de adquirir uno o más productos o servicios, y aceptado expresamente estos T&C.

Ten presente que en caso de existir una controversia, siempre podrás acudir ante el tribunal competente, de conformidad a las disposiciones de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Estos T&C han sido protocolizados en la Segunda Notaría de Santiago de don Francisco Leiva C., ubicada en Alcántara N°107, comuna de Las Condes, región Metropolitana, bajo el Repertorio N°62.293, de 28 de agosto de 2023. Rigen desde el momento de su publicación y reemplazan cualquier otro, y solo podrán ser modificados en virtud de otro documento debidamente protocolizado.

#### **2. ¿QUÉ ES FALABELLA.COM Y QUIÉNES VENDEN EN ÉL?**

falabella.com es un *marketplace*. En comercio electrónico, un *marketplace* es un sitio web en el que se comercializan productos y servicios ofrecidos por terceros distintos de quien opera falabella.com (en adelante, “**Vendedores**”).

En falabella.com, solo comercializamos productos y servicios ofrecidos por Vendedores (aunque algunos de esos Vendedores son empresas vinculadas a nosotros). Con todo, tus compras pueden estar complementadas con beneficios y servicios que sí brindamos o prestamos nosotros.

Los Vendedores asociados a nosotros que encontrarás en falabella.com son Falabella Retail S.A., RUT 77.261.280-K (“**Falabella Retail**”); Hipermercados Tottus S.A., RUT 78.627.210-6 (“**Tottus**”); Sodimac S.A., RUT 96.792.430-K (“**Sodimac**”); Seguros Falabella Corredores Limitada, RUT 77.099.010-6; Banco Falabella, RUT 96.509.660-4, en adelante, todos conjuntamente denominados los “**Vendedores Vinculados**”. Los Vendedores Vinculados y nosotros estamos bajo control común de una misma persona jurídica.

La gestión de la venta de los productos y servicios que encontrarás en falabella.com es responsabilidad del Vendedor a quien hayas comprado, con independencia de las responsabilidades inherentes al uso de falabella.com y la operación que hacemos. En la información de cada producto y servicio podrás ver quién es el Vendedor, y si el producto o servicio y el Vendedor se encuentran en Chile o en el exterior. De todas formas, ten presente que estaremos a tu disposición para apoyarte con tus requerimientos y asegurar una respuesta de tu Vendedor.

Para comprar en falabella.com, ingresa con tu usuario y contraseña de acceso de tu cuenta. Recuerda que aquella te permite acceder a nuestra plataforma digital y también a la app Sodimac y la app de Tottus (en adelante, la “**Cuenta**”).

### **3. COMUNICACIONES**

Si requerimos contactarte con el objetivo de gestionar y ejecutar el contrato que celebras con nosotros, lo haremos a tu correo electrónico y/o número de celular registrado.

Asimismo, a través de la sección “Mis compras” de tu Cuenta. También podrán contactarte a través de la plataforma de falabella.com los Vendedores de quienes hayas adquirido un producto o servicio, y/o los transportistas, con el objeto de concretar la venta y/o coordinar lo que resulte necesario para ese fin.

Por nuestra parte, atenderemos todas tus consultas en el teléfono 600 329 2002 y en la sección “Mis Compras” de falabella.com, ingresando con tu Cuenta. También, puedes comunicarte con nosotros para ejercer tus derechos a través de la sección “Contáctanos”, y/o en las tiendas de Falabella Retail S.A. Recuerda tener disponible el número que fue asignado a tu pedido para que podamos ayudarte con mayor facilidad.

#### **4. TRATAMIENTO DE TUS DATOS PERSONALES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Para falabella.com, ofrecer una experiencia de compra que se acomode a tus intereses y necesidades particulares, simplificándote la contratación y ejecución de los productos y servicios del ecosistema de Falabella que sean relevantes para ti y que forman parte de nuestra oferta de valor, es tan importante como cuidar los datos personales que requerimos tratar para ello.

Esto significa que trataremos tus datos personales para gestionar y ejecutar el o los contratos que celebres con Falabella.com SpA, así como con las entidades de las Empresas Falabella con las que construimos y complementamos nuestra oferta de valor (estas entidades son: Falabella S.A., Servicios e Inversiones Falabella Limitada, Servicios Falabella SpA, Sodimac S.A., Falabella Retail S.A., Hipermercados Tottus S.A., Falabella Inmobiliario S.A., Open Plaza Chile SpA, Plaza S.A., Ikso SpA (Ikea), Promotora Chilena de Café Colombia S.A. (Juan Valdez), Imperial S.A., y, Fazil SpA).

Esta finalidad incluye, entre otros, servicios de despacho y otros servicios de postventa, permitirte acceder a servicios gratuitos ofertados por las entidades mencionadas, como acceso a redes Wifi, el envío de información comercial, legal, de seguridad, y de características de los productos contratados incluyendo los beneficios asociados a los mismos; como también ofrecerte productos y servicios que no tengas contratados, pero respecto de los cuales has manifestado interés en obtener o cotizar, o que entendemos podrían ser de tu interés; realizar encuestas de satisfacción; desarrollar campañas de marketing y estudios de mercado propios o de terceros; realizar gestiones preventivas y propias de cumplimiento, incluyendo la comunicación de los datos a autoridades o reguladores; y, remitirte invitaciones a eventos y permitirte participar en promociones, ofertas y concursos o sorteos, conforme con los términos que apliquen para dichas acciones e iniciativas.

Siempre trataremos tu información personal con una base de legalidad adecuada y en conformidad con la Política de Privacidad de Falabella.com SpA.

Te invitamos a revisar este documento, que explica para qué tratamos y cómo protegemos tus datos personales. Además, te entrega toda la información que es necesaria que conozcas para ejercer tus derechos como titular de tus datos personales. Esta política se encuentra disponible en <https://www.falabella.com/falabella-cl/page/comprar-politica-privacidad>.

## II. CONDICIONES DE TU COMPRA EN FALABELLA.COM

### 5. CÓMO COMPRAR PRODUCTOS O CONTRATAR SERVICIOS

La adquisición de productos y servicios ofrecidos en falabella.com solo puede ser realizada por personas que tengan capacidad legal para contratar, sean personas naturales o jurídicas. Al registrar a una persona jurídica como usuario de falabella.com, deberás tener poder para contratar a nombre de la misma y de obligarla en conformidad a estos T&C.

Para hacer compras o contratar productos o servicios en falabella.com, deberás seguir los siguientes pasos:

- a) Selecciona los productos o servicios de tu interés y agrégalos al carro de compras. Te sugerimos que, antes de comprar, verifiques las dimensiones del producto y del lugar en el que debe ejecutarse el servicio, de ser aplicable.
- b) Inicia sesión en tu Cuenta. Si no estás registrado, utiliza el ícono “Regístrate” y sigue las instrucciones.
- c) Selecciona el tipo de envío o de entrega y uno de los medios de pago disponibles en el proceso de compra. Esta información es fundamental para una correcta y oportuna entrega de tus productos en el lugar que hayas indicado para la entrega, por lo que es importante que ingreses los datos de manera completa, correcta y veraz. En caso de ser procedente, podrás visualizar el costo del envío de tu pedido al finalizar el proceso de compra y antes del pago.
- d) Una vez realizada tu solicitud de compra, se desplegará en tu pantalla un resumen y el número asociado a tu solicitud de compra. En caso de que ésta comprenda dos o más pedidos, recibirás un número por cada uno de esos pedidos.
- e) En resguardo de tu seguridad, tu solicitud de compra pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, así como de la disponibilidad del medio de pago seleccionado, de su vigencia y de su cupo.
- f) Cumplida exitosamente la condición anterior, quedará formado el consentimiento respecto de tu solicitud de compra, se efectuará el cargo en el medio de pago, se enviará el comprobante de compra y se te entregará el producto, o bien, el cupón o documento que contenga el detalle del servicio o de la experiencia que hayas comprado, según sea el caso. Lo anterior, de acuerdo con el método de envío que hayas seleccionado, de entre los que se encuentren disponibles en falabella.com.
- g) Una vez perfeccionada la compra, se te enviarán estos T&C, o bien, un hipervínculo para acceder a ellos y poder descargarlos, a tu correo electrónico registrado.

En caso de que necesites la boleta asociada a la transacción, podrás obtenerla en la sección “Mis Compras” de falabella.com. Si tu compra incluye productos comercializados por un Vendedor que no sea un

Vendedor Vinculado, recibirás la boleta con tu pedido y, si lo requieres, podrás solicitar una copia en la sección “Mis Compras”.

## **6. TIPOS DE ENTREGA DE LOS PRODUCTOS**

### **6.1. Envío a domicilio**

Si prefieres que enviemos los productos a una dirección específica dentro de la zona de cobertura, debes señalar el lugar de entrega y el tipo de envío de entre aquellos que estén disponibles en falabella.com.

Antes de ingresar la solicitud de compra, podrás consultar, en la publicación de cada producto en específico, el costo del envío, de forma desglosada del valor del producto, así como los lugares de entrega disponibles y el rango de tiempo que tardará el envío. Además, quien presta el servicio de despacho o entrega será falabella.com o los Vendedores, directamente o a través de terceros, atendiendo el producto de que se trate, los factores logísticos y la elección manifestada por el cliente. Cualquiera sea el método de entrega o despacho, falabella.com atenderá todas tus consultas y requerimientos.

Si los productos están almacenados en diferentes lugares, podrán enviarse en forma separada, según la alternativa disponible que hayas escogido. Por tal motivo y, también, dependiendo del método de entrega que elijas al ingresar tu solicitud de compra, podrá existir más de un costo de envío. En cualquier caso, podrás visualizar el costo total de envío de tu pedido en el carro de compras, antes de realizar la transacción. Si no contamos con cobertura de transporte o logística al lugar al que quieras despachar un producto que quieras comprar, no podrás finalizar la solicitud de compra y se te informará que tu pedido no puede ser entregado en la dirección solicitada.

El envío de tus productos se efectuará según el horario y condiciones informadas en la publicación de cada producto o servicio específico en falabella.com, antes de realizar la compra. Verifica que los productos correspondan a los que compraste y que estén en perfectas condiciones, antes de aceptarlos. Ten en cuenta que, para realizar el envío de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio que hubieres indicado, es posible que te contacte el Vendedor y/o el transportista a cargo, al número telefónico que hubieres indicado en al registrarte.

Recuerda que el lugar físico donde se realiza la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso, así como ascensor cuando el peso o el volumen de tus compras lo haga necesario.

Es indispensable que, antes de comprar, revises las dimensiones del producto, los accesos del domicilio y el lugar donde se entregará, de manera que la entrega pueda ser efectuada de forma adecuada. De no

cumplirse estas condiciones, los productos se entregarán solo en el primer piso. Si el lugar de despacho se encuentra en un edificio que no tiene ascensor, la entrega en pisos superiores solo se efectuará hasta el cuarto piso, en la medida que exista factibilidad técnica para entregarlo en condiciones seguras. Si el edificio cuenta con ascensor, podremos entregar tu pedido en pisos superiores siempre que sus dimensiones y peso permitan el traslado en ascensor de manera segura. Solo se trasladará tu pedido por escaleras o ascensores, de acuerdo con lo anterior. En ningún caso se considera desarmar puertas o ventanas del domicilio del cliente, ni la utilización de cuerdas u otros elementos para levantar los productos a pisos superiores. Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad que deberá manifestar su aceptación, dejando constancia de sus datos y de cualquier observación respecto de las condiciones en que reciba el producto. Si no se encuentran personas en condiciones de recibir el producto en el lugar de la entrega, realizaremos un máximo de 2 intentos adicionales. Tras verificarse dichos intentos sin posibilidad de entregar el producto, procederemos a dejar sin efecto la compra y se abonará el precio pagado al mismo medio de pago usado para la compra. No se realizará la devolución del precio del despacho, en caso de corresponder.

Al momento de entregar el pedido en la dirección que seleccionaste, el repartidor solicitará indicar el nombre y número de documento de identidad de quien recibe el pedido. Adicionalmente, es posible que te enviemos un código alfanumérico con el cual podrás validar la entrega del producto sin necesidad de indicar esos datos. Si tu pedido es recibido por el conserje de tu edificio, él o ella pueden dar el número de rol único tributario de la comunidad. Ten en cuenta que, como medida de seguridad adicional, el repartidor tomará una fotografía de tu pedido afuera del domicilio o en conserjería, según corresponda.

Si no estás conforme con un producto al momento de la entrega, recházalo y solicita registrar tus comentarios, y te contactaremos para revisar tu caso y ofrecerte una solución. Al entregar esta información, autorizas el tratamiento de estos datos personales de acuerdo a nuestra Política de Privacidad.

En caso de que no sea posible efectuar una entrega debido a errores o falta de información en la dirección o en los datos de contacto proporcionados por el cliente, el pedido será cancelado. En caso de querer realizar una rectificación para poder reactivar la entrega de tu producto, por favor contacta a nuestro Servicio al Cliente para realizar la solicitud y obtener más información.

Si tienes cualquier consulta, duda o reclamo con respecto a tus pedidos comunícate con nosotros a través de la sección “Mis Compras” en falabella.com, o llamando al teléfono 600 329 2002, donde atenderemos todas tus consultas.

## **6.2. Retiro en punto de entrega**

Si prefieres que te entreguemos tu pedido en alguno de los puntos habilitados, solo tienes que seleccionarlo de entre los que estén indicados en falabella.com al momento de hacer tu solicitud de compra. Cuando tu pedido esté disponible para retiro te enviaremos un mensaje o correo electrónico, y también te informaremos a través de falabella.com. Podrás retirar tu pedido en el plazo de 7 días corridos a contar de aquel en que recibas dicho aviso. Si tu pedido incluye productos alimenticios perecibles, éstos estarán disponibles en el local seleccionado durante 3 días a contar de la fecha de retiro.

Para retirar tu compra, debes indicar el número de pedido y exhibir tu cédula de identidad vigente. Si autorizaste a otra persona para que retire tu compra, esa persona deberá informar el número de pedido y exhibir su cédula de identidad vigente. Por motivos de seguridad, solo puedes autorizar a una persona para que retire tu compra, lo cual puedes realizar exclusivamente al momento de ingresar tu solicitud de compra. Alternativamente, si elegiste retirar tu producto en un punto habilitado que tiene disponible la opción de entrega segura con código QR (código de respuesta rápida, o “Quick Response Code”, por su sigla en inglés) también puedes retirarlo mostrando el código QR que te enviaremos al correo electrónico que nos hayas informado.

Si lo deseas, puedes reenviar el código QR a otra persona, bajo tu exclusiva responsabilidad, para que ella retire el pedido en tu nombre.

Si seleccionaste la opción de retirar tu pedido desde alguno de los locales habilitados para ello, ten presente que estará disponible en la fecha indicada en falabella.com al momento de efectuar la solicitud de compra, en el horario de funcionamiento de los locales.

Si seleccionaste la opción de retirar tu pedido en las sucursales de Chilexpress, debes indicar el número de orden de transporte que te enviaremos a tu correo y exhibir tu cédula de identidad vigente. Si autorizaste a otra persona para que retire tu compra, esa persona deberá informar el número de orden de transporte, exhibir un poder simple, su cédula de identidad vigente y una copia de tu cédula de identidad vigente. Podrás retirar tu pedido en el plazo de 5 días corridos a contar de la fecha seleccionada para el retiro.

Una vez transcurrido el plazo y el horario seleccionado para retirar tu pedido, sin que lo hayas hecho, la compra será dejada sin efecto y se abonará el precio pagado por los productos al mismo medio de pago que hayas utilizado. Si tu pedido incluye alimentos perecibles, estos serán destruidos por razones de seguridad y el precio pagado por ellos no será reembolsado. Si tu pedido consideraba un costo de despacho, éste no será devuelto.

## **7. MEDIOS DE PAGO QUE PUEDES USAR**

A menos que se señale una forma diferente para casos específicos, los productos y servicios en falabella.com solo podrán ser pagados a través de los siguientes medios de pago:

- a) Tarjetas de crédito CMR Falabella, CMR Falabella Visa y CMR Falabella MasterCard.
- b) Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, siempre que mantengan un contrato vigente para este efecto con falabella.com.
- c) Tarjetas de débito bancarias acogidas a los sistemas transaccionales que utiliza falabella.com.  
El pago con tarjetas de débito se realizará a través de un sistema de pago electrónico definido por falabella.com, que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.  
Si, por cualquier motivo, se dejara sin efecto una transacción y el pago fue realizado por alguno de estos medios, la devolución del precio se sujetará a las reglas que hayas pactado con el emisor de tu tarjeta, según corresponda.
- d) Gift cards adquiridas en Falabella; y gift cards canjeadas con CMR Puntos en tiendas físicas de Falabella o a través del sitio web de Banco Falabella.
- e) Aplicación Fpay.
- f) Pago combinado: Tarjeta CMR + CMR puntos.

En falabella.com se podrán hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago. Ten presente que determinados medios de pago podrían no estar disponibles para ciertos tipos de productos o servicios, o dependiendo del tipo de entrega que selecciones.

## **8. IMPORTACIONES POR COMPRAS A VENDEDORES INTERNACIONALES**

A través de falabella.com podrás importar productos que ofrecen proveedores o vendedores internacionales (en adelante, los **“Vendedores Internacionales”**), y que son identificados como **“Envío Internacional”**. Al comprar un producto comercializado por un Vendedor Internacional, ten presente que tú serás el importador directo del respectivo producto al país. A dicha importación le es aplicable esta sección de los T&C y la demás normativa vigente.

En falabella.com, los Vendedores Internacionales comercializan los productos de forma directa a los clientes, en su calidad de importadores y destinatarios finales de los productos.

El precio de los productos que podrás importar en falabella.com incluyen las tarifas de importación como los aranceles, impuestos y otros valores aplicables.

Sin embargo, los productos podrían ser sometidos a un proceso de verificación de la aduana local u otras autoridades con competencia sobre productos importados, de lo cual se podría derivar la obligación de efectuar un pago de internación adicional según consideren las autoridades locales, u otros trámites de internación. De ser este el caso, se recomienda contactarse a la brevedad posible con el Servicio al Cliente de falabella.com para informar esta situación. falabella.com, en su calidad de operador de la plataforma, en alianza con los

Vendedores Internacionales y como medida de atención comercial exclusivamente, se hará responsable del pago de cualquier impuesto o arancel adicional que se requiera para asegurar la entrega del producto al cliente en compras inferiores a USD 3.000 o su equivalente en moneda nacional, según el tipo de cambio vigente al momento de la confirmación de la compra. Para estos efectos, se considerará el valor del dólar aduanero que esté vigente el día de la compra. Este monto considera el costo del producto y el Impuesto al Valor Agregado correspondiente. Si tu compra supera ese monto, puedes comunicarte con el Servicio al Cliente de falabella.com para que evaluemos tu caso.

Los productos de Vendedores Internacionales podrían tener limitaciones en cuanto a las unidades que pueden ser adquiridas, el valor máximo por importación y el peso de los productos, que serán informadas previamente.

Con respecto a los productos electrónicos y eléctricos, el voltaje que requieren los productos internacionales puede ser mayor o menor al que se usa en Chile, siendo necesaria la utilización de adaptadores o transformadores para su uso. En la ficha del producto encontrarás esta información, para que puedas decidir si el producto de tu interés se ajusta a tus necesidades.

falabella.com es una plataforma de comercio electrónico orientada a clientes finales, por lo que los Vendedores Internacionales estructuran la oferta comercial de sus Productos Internacionales teniendo en vista que éstos solo pueden ser importados al país para su uso o consumo personal, pero no para su venta o distribución posterior. Al momento de realizar la importación de un producto internacional, se indicará un tiempo máximo de entrega en días hábiles, que dependerán del método de envío que hayas seleccionado.

Como regla general, no podrás cancelar la importación después de enviada la confirmación de recepción del pago.

Si importaste un producto a un Vendedor Internacional y luego lo quieres devolver, puedes hacerlo bajo las mismas condiciones y plazos señalados en la sección de “Garantías y Retracto de tus compras” de estos T&C.

## **9. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS EN FALABELLA.COM**

### **9.1. Condiciones aplicables a los servicios**

Para llevar a cabo los servicios contratados, es indispensable que el lugar en que solicites que se efectúe cuente con medidas de resguardo que garanticen la seguridad en el área en que se desarrollarán los trabajos, incluyendo las acciones y advertencias que procedan para prevenir cualquier accidente o daño en personas o cosas, tanto para los trabajadores como para las personas que habitan el lugar. Los Vendedores podrán suspender la ejecución de los trabajos, en

cualquier etapa del proceso del servicio si no se cumple con las medidas de resguardo y/o protección, o si las condiciones existentes no aseguran una buena calidad de ejecución, en cuyo caso, se podrá reagendar el servicio en una fecha coordinada con el cliente o se podrá acordar con el cliente la cancelación del servicio.

Por favor ten en cuenta que solo se podrá realizar el servicio conforme a las normas técnicas que lo regulen, y siguiendo las recomendaciones del fabricante del producto. Si las condiciones en el lugar de prestación del servicio no son las adecuadas para ello, no se podrá ejecutar el servicio y, para resguardar tu seguridad, se podrá acordar su cancelación.

La ejecución de los servicios se realizará por el Vendedor o un tercero a su cargo, asimismo, a falta de especificaciones distintas del proyecto y en la medida que resulte aplicable, se realizarán en base a las recomendaciones generales del Manual de Tolerancias para Edificaciones de la Corporación de Desarrollo Tecnológico y la Cámara Chilena de la Construcción, disponible en: <https://cchc.cl/uploads/archivos/archivos/Manualtolerancias2018.pdf>. Este documento técnico detalla valores de tolerancias y parámetros para las partidas de construcción que permiten orientar la terminación de los trabajos, y que derivan de las mejores prácticas utilizadas en el mercado, para dar conformidad a los diferentes procesos.

Con el objetivo de proteger la integridad de los equipos, personas y clientes, los Vendedores podrán realizar visitas de factibilidad según los criterios definidos en estos T&C.

## **9.2. Prestación de los servicios**

Los rangos de fecha y/o plazos máximos para la prestación de los servicios serán informados de manera previa a la compra, en la descripción de cada servicio y/o en el carro de compras.

Dependiendo del tipo de servicio, los rangos de fecha y/o plazos máximos para su prestación, estarán sujetos a la verificación de las condiciones del lugar mediante una visita de factibilidad técnica visual no invasiva; a la existencia de trabajos en el lugar de su prestación que hubieren sido contratados con anterioridad a los servicios prestados por los Vendedores; a la suficiencia de los productos y/o materiales necesarios, los que deberán estar despachados y disponibles en el lugar donde se prestará el servicio; obtención de autorizaciones de organismos públicos o privados requeridas para la prestación de los servicios; y, cualquier otra situación de caso fortuito o fuerza mayor. Asimismo, podrá ser necesario que, antes de la prestación del servicio, y con el objetivo de verificar las condiciones del lugar, se contacte al cliente para solicitar imágenes u otra información necesaria.

Los servicios se efectuarán en jornadas diurnas y en días hábiles, previa coordinación con el cliente. Si el cliente desea que se realicen en otros horarios o días, o si fuera necesario adaptarse a limitaciones de ruido en el horario normal o sobre altura, puedes solicitarlo al Vendedor, quien podrá acceder a la solicitud si existe disponibilidad para otorgarlo en esas condiciones. En cuyo caso se deberá pagar un valor adicional que dependerá del servicio que se trate, y que se te informará previamente.

Si existieren productos y/o materiales distintos a los requeridos, inadecuados, o incompletos, la visita podrá reprogramarse según la disponibilidad de los equipos.

Si en alguna de las visitas de factibilidad, en el contacto remoto, al comenzar la ejecución del servicio o en alguna etapa del proceso de ejecución del servicio, no es posible ejecutar o dar continuidad al servicio, por las condiciones del lugar, la protección de la integridad personal de los equipos, motivos de seguridad, u otro motivo similar razonable y justificado, se podrá acordar la suspensión, paralización o término del servicio.

Si con posterioridad a la contratación del servicio, los Vendedores advierten la necesidad de realizar trabajos u obras adicionales, o existieren eventualidades o circunstancias no informadas previamente, podrán acordar con el cliente su realización sujeta al pago de un costo adicional o el término del servicio.

En caso de término del servicio por acuerdo de los Vendedores con el cliente, se devolverá lo pagado de manera proporcional a los avances realizados en la prestación del servicio, en caso de ser procedente.

Es importante considerar que los servicios prestados, por su propia naturaleza, pueden producir acumulación de escombros o polvo, porque son propios de una obra de construcción, en los accesos y lugares donde se ejecuta la obra, donde accede personal o las maquinarias, donde se almacenan los materiales y depositan los escombros, donde se ubica el baño químico, en el jardín, u otros lugares donde se ejecutan los trabajos para la prestación del servicio.

En caso de que no sea posible prestar el servicio debido a errores o falta de información en la dirección del lugar de su prestación o en los datos de contacto proporcionados por el cliente, el servicio será cancelado. En caso de querer realizar una rectificación para poder reactivar la prestación del servicio, por favor contacta a nuestro Servicio al Cliente para realizar la solicitud y obtener más información.

### **9.3. Obligaciones del cliente en la prestación de un servicio**

Para la correcta prestación del servicio contratado, deberás cumplir con las siguientes obligaciones:

- Proporcionar información veraz, correctos datos de contacto y lugar de la prestación de los servicios contratados.
- Disponer de la totalidad de los productos y materiales solicitados, los que además deberán ser adecuados para la ejecución del servicio y encontrarse en el lugar de la prestación, en caso de ser procedente.
- Indicar la existencia y posición de cañerías, tuberías y/o ductos (gas, electricidad, agua u otros) en muros, tabiquerías y/o pisos del lugar de prestación del servicio. Asimismo, indicar las conexiones o condiciones especiales que no sean visibles y que puedan ser determinantes para definir las condiciones de la prestación del servicio. Es tu responsabilidad proporcionar los planos de especificaciones.
- Informar de manera veraz y oportuna cualquier otra condición relevante o eventualmente adversa que pudiere impactar en la ejecución del servicio, sus resultados, o en la seguridad del personal a cargo del trabajo, tales como eventuales contraindicaciones, fatiga de materiales, alguna característica especial en la mecánica de suelos, preexistencias o daños no observables producto de sismos, inundaciones, o deslizamientos anteriores. A falta de advertencia o indicación especial, se entenderá que el área de trabajo está libre de ductos, tuberías o cañerías, y tanto éstas como las superficies se encuentran habilitadas de acuerdo con la norma técnica aplicable, y que no hay condiciones desfavorables y/o contraindicaciones para la ejecución del servicio.
- Disponer, en el lugar donde se ejecutará el servicio y mientras éste se encuentre en ejecución, de un espacio adecuado para el almacenamiento, custodia de los materiales y para depositar los escombros que eventualmente puedan existir. Asimismo, disponer de agua, electricidad, gas, y todo el abastecimiento que sea necesario para la ejecución del servicio.
- Disponer, en el lugar donde se ejecutará el servicio y mientras éste se encuentre en ejecución, de servicios higiénicos (baño) para los trabajadores. En caso contrario, y si la duración del servicio se extiende por más de un día, deberás contratar un baño químico y disponer de lo necesario para su instalación y mantención.
- Facilitar un lugar seguro de estacionamiento para los trabajadores, de lo contrario, disponer y/o contratar a su cargo y cuenta este requerimiento.
- Disponer un lugar apropiado para el cambio de ropa, descanso y almuerzo de los trabajadores.
- Es de tu exclusiva responsabilidad informar y gestionar, si aplica alguna restricción municipal, restricción de la comunidad o de cualquier otro tipo para la ejecución del servicio en el horario programado, considerando los ruidos, movimientos y traslados que éste implique, así como cualquier sanción que se pudiere aplicar.

- Si para llevar a cabo el servicio contratado o para el ingreso de los trabajadores se requieren permisos municipales, de algún organismo público o privado, de la administración de la comunidad, edificio o condominio, o cualquier otra autorización, deberás gestionarlas, obtenerlas y pagar las tasas, cargos o cobros que ello signifique. Toda sanción, paralización del servicio o multa que se derive de la falta de alguna de estas autorizaciones será de tu exclusivo cargo. Asimismo, deberás informar las medidas de seguridad y circulación definidas por el edificio o condominio.
- Para que se inicien los trabajos y para que, una vez comenzados, no se interrumpa su realización, es necesario que te encuentres presente en el lugar en que éstos se ejecutan para recibir materiales, firmar documentos, dar instrucciones y tomar providencias respecto de las obras e incluso firmar el Formulario de Término y Recepción de Obra. Si no pudieras estar presente, deberás designar a una persona adulta y responsable para que te reemplace. En caso contrario, las comunicaciones, instrucciones y aprobaciones requeridas se efectuarán y/o requerirán a las personas adultas que se encuentren en el lugar en que se ejecutará el servicio.
- Una vez finalizada la ejecución del servicio, facilitar el retiro de las herramientas y materiales de los trabajadores.
- Finalizada la obra, firmar y/o facilitar la toma de imágenes para el Formulario de Término y Recepción de Obra.
- Efectuar las mantenciones y cuidados periódicos adecuados a los productos y materiales instalados, según el servicio contratado.

#### **9.4. Reprogramación de los servicios**

En los días de fuerte lluvia que impidan la correcta ejecución del servicio, en casos de apagones, sismos o interrupciones de suministro eléctrico o cualquier situación de caso fortuito o fuerza mayor no se prestará el servicio, con el fin de resguardar tu seguridad, los trabajadores y la calidad de la ejecución del servicio contratado por los Vendedores. En tal caso, los servicios programados se suspenderán y reagendarán hasta que se normalicen las condiciones de trabajo, en una fecha coordinada con los Vendedores. La misma regla se aplicará cuando no se cumpla con las medidas de resguardo y protección o si las condiciones existentes no aseguran una buena calidad para la ejecución.

#### **9.5. Instalación de productos y/o elementos no adquiridos al mismo proveedor que presta el servicio**

En el servicio de instalación de productos y/o elementos no adquiridos al mismo proveedor que presta el servicio, serás responsable de cumplir y respetar las siguientes condiciones adicionales a las anteriormente descritas:

- Garantizar que el producto y/o elemento a instalar es nuevo y de primera calidad, y se encuentra sellado y protegido en un lugar adecuado. El producto y/o elemento a instalar no podrá ser antiguo, encontrarse guardado por largos períodos, reutilizado o reciclado, u otras condiciones similares.
- En caso de ser requerido, mostrar y disponibilizar la boleta del producto y/o elemento a instalar.
- Disponibilizar el producto y/o elemento en el lugar en que se instalará.

En base a condiciones objetivas, los Vendedores podrán considerar que los productos y/o elementos no cumplen con los requisitos suficientes para asegurar su correcta instalación, razón por la cual podrán rechazar la instalación. En caso de ser procedente, se te devolverá el valor del servicio contratado al mismo medio de pago, excluyendo el valor de la visita de presupuesto o factibilidad si se efectuado.

### **9.6. Servicio de reciclaje de productos**

Con el objetivo de fomentar el reciclaje, cuidar el medio ambiente, y facilitar el proceso de renovación de productos para el hogar, algunos Vendedores ofrecen el servicio de retiro de determinados productos usados, desde sus domicilios, simplificando el recambio y la instalación de productos nuevos.

Al contratar este servicio, declaras que: 1) eres el propietario único y exclusivo del producto respecto del cual lo solicitas; y 2) que dicho producto no tiene origen ilícito.

## **10. ALCANCE DE LOS PRECIOS INFORMADOS**

Los precios ofrecidos en falabella.com corresponden exclusivamente al precio del producto o servicio ofrecido, impuestos incluidos, y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, instalación (a menos que hayas pagado por ese servicio, o que haya estado expresamente incluido con la compra de tu producto), accesorios (salvo aquellos que hayan estado expresamente incluidos con la compra de tu producto) u otros que fueren aplicables, los que se informarán en el carro de compras.

Los Vendedores de nuestra plataforma hacen sus mejores esfuerzos para que los precios que publican en falabella.com para sus productos y servicios sean los correctos, y así ocurre en casi la totalidad de los casos y ocasiones. Sin embargo, a pesar de todos esos esfuerzos, eventualmente podrían ocurrir errores humanos o de sistema en los precios publicados por los Vendedores. En relación con lo anterior, te invitamos a que tus transacciones en falabella.com se ajusten a la buena fe que rige en los contratos en nuestro país. Por lo tanto, ante un eventual error manifiesto en la publicación de un precio, y considerando que en falabella.com se comercializan productos para ser adquiridos por consumidores, esto es, para tu consumo personal

o de tu núcleo familiar, es posible que no podamos procesar aquellas solicitudes de compra respecto de las cuales existan motivos fundados para estimar que han sido ingresadas con fines comerciales, en aprovechamiento de un error evidente, o en cualquier sentido contrarias a la buena fe que, de acuerdo a la ley, debe existir en la celebración y ejecución de los contratos. Si se detectare un error de precio en alguna publicación, te contactaremos a la brevedad posible para validar tu solicitud de compra al precio correcto, o bien, para dejar sin efecto la solicitud de compra ingresada, según tú prefieras.

Los precios en falabella.com podrían no ser los mismos que ofrezcan los Vendedores en otros canales de venta.

## **11. OFERTAS Y PROMOCIONES**

Las ofertas y las promociones disponibles en falabella.com son válidas únicamente respecto de aquellas compras que signifiquen actos de consumo; es decir, aquellos que tienen por objeto satisfacer una necesidad personal o de un núcleo familiar.

En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del producto que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despache el producto comprado, salvo que solicites, al aceptar la promoción u oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberás pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

Con respecto a productos que se encuentren en oferta o en promoción, podrá aplicarse un máximo distinto de unidades que podrán ser comprados por cada cliente, lo cual será informado en las condiciones que sean aplicables a cada actividad.

Si tu compra incluye productos de Tottus, las ofertas o promociones excluirán las compras con factura.

En las ofertas pagando con Tarjeta CMR o Débito del Banco Falabella (Oportunidades Únicas), los clientes podrán elegir libremente pagar en una o más de una cuota. En este tipo de ofertas se requiere que la totalidad del precio del producto o servicio se realice con Tarjeta CMR o Débito del Banco Falabella.

## **III. BENEFICIOS, GARANTÍAS Y DERECHOS DE COMPRAR EN FALABELLA.COM**

Nuestra prioridad es que te sientas contento y satisfecho con las compras que realizas. También, nos interesa que tengas la tranquilidad y sientas nuestro respaldo en todo momento. Por eso, además de las garantías legales y las ofrecidas por los fabricantes y por los Vendedores de los productos que se comercializan en

falabella.com, tenemos beneficios adicionales para entregarte una experiencia realmente satisfactoria.

A continuación, te explicaremos en qué consisten los derechos, garantías y beneficios a los que te puedes acoger al comprar o contratar a través de falabella.com.

## **12. DERECHO DE RETRACTO**

### **12.1. Derecho de retracto sobre productos**

Podrás poner término a los contratos celebrados en falabella.com, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados a partir de la recepción del producto. Para lo anterior, se debes seguir los siguientes pasos:

- Para productos pequeños o medianos, debes ir a falabella.com, sección “Mis compras”, luego dar clic en “devolver producto” y “crear una solicitud de devolución”.

Posteriormente, debes llevar el producto a las ubicaciones habilitadas para tal efecto (Chilexpress, tiendas Falabella o Sodimac). Luego, al entregar el producto en el punto designado, falabella.com realizará el reembolso del dinero.

- Para productos grandes, debes ingresar a falabella.com, sección “Mis compras”, luego dar click en “devolver producto” y “crear una solicitud de devolución”.

Posteriormente, te informaremos la fecha de retiro. Una vez que el producto llegue de vuelta a nuestras bodegas, falabella.com efectuará el reembolso del dinero.

Los plazos y formas de reembolso dependerán del medio de pago utilizado en la compra, según lo indicado en la sección de “Plazos de Reembolso del Dinero” de estos T&C.

Sin embargo, no podrás terminar unilateralmente los contratos cuando el producto, por su naturaleza: i) no pueda ser devuelto o pueda deteriorarse o caducar con rapidez; ii) hubiese sido confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor; o, iii) sea un producto de uso personal. Asimismo, no se podrá ejercer el derecho a retracto cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

### **12.2. Derecho de retracto sobre servicios**

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos de adquisición de servicios celebrados en falabella.com. Sin embargo, gozará de las garantías legales y de los beneficios adicionales a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores que se establecen en este documento.

## **13. SATISFACCIÓN GARANTIZADA: EN FALABELLA.COM, CAMBIAR DE OPINIÓN NO ES UN PROBLEMA**

### **13.1. Satisfacción garantizada de productos**

Si te arrepentiste del producto que compraste, prefieres otro, no es de tu talla, o simplemente cambiaste de opinión, no te preocupes, puedes devolverlo o cambiarlo sin problemas.

Nuestro compromiso de Satisfacción Garantizada te permite devolver o cambiar tu producto hasta 30 días corridos después de la fecha en que lo hayas recibido, sin costo adicional, en los puntos autorizados, los cuales se encuentran informados en la sección “Mis compras” de falabella.com.

Si compraste a Falabella Retail, Sodimac o Tottus podrás devolver o cambiar el producto, en cambio, si compraste a otros Vendedores, podrás devolverlo.

Los cambios o devoluciones, según corresponda, deben ser solicitadas en la sección “Mis Compras” de falabella.com. Para hacer uso de esta Satisfacción Garantizada cuando tu Vendedor haya sido Falabella Retail, Tottus o Sodimac, bastará con que presentes tu boleta o factura en sus respectivas tiendas para que puedas solicitar el cambio o devolución. Cuando tu Vendedor sea una empresa distinta de las anteriores, en la sección “Mis Compras” podrás acceder a un código con el cual podrás solicitar la devolución.

Recuerda que el producto que quieres devolver debe estar sin uso, con todos sus accesorios, embalajes originales y con todos los regalos promocionales asociados a la compra. Asimismo, el producto no debe haber sido utilizado más allá de su simple inspección, y el embalaje debe encontrarse en buen estado.

Solo se realizará el reembolso del dinero de los productos devueltos, no del costo de su despacho, en caso de corresponder.

Para velar por tu seguridad y la de todos nuestros clientes, no se permitirá el cambio o devolución de alimentos, bebidas, suplementos alimenticios, vitaminas, ni de ningún otro producto análogo y/o de sus respectivas materias primas.

Asimismo, no se aceptará el cambio o devolución de productos intangibles, consumibles o que hayan caducado.

Adicionalmente, existen ciertas categorías de productos en los cuales por su naturaleza, es condición que no hayan sido abiertos y que conserven sus sellos y embalaje originales (“[Ver Categorías](#)”). Asimismo, salvo que se trate de productos cerrados y sin haberse abierto, no se podrán devolver artículos de ropa interior, juguetes sexuales ni nada que, conforme a su uso natural, se emplee en contacto directo con partes del cuerpo de modo tal que, para otro usuario, se pueda derivar un riesgo para la salud o higiene, de infección o contagio.

Considera que esta garantía no aplica con respecto a los productos a pedido o confeccionados a medida, productos digitales que se entregan mediante una descarga electrónica, plantas, flores y pinturas de un color a pedido.

En el caso de productos que han sido informados como usados, abiertos, reparados, de segunda selección, remanufacturados, con alguna deficiencia, o en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, entre otros, que sean comprados en esa condición y con un precio reducido, no procederá la Garantía de Satisfacción.

### **13.2. Satisfacción garantizada de servicios de Sodimac**

Sodimac garantiza la correcta ejecución y el adecuado funcionamiento de los servicios que contrates en falabella.com con productos vendidos por Sodimac hasta por 1 año, contado desde la fecha en que sea recibido conforme por el cliente mediante el Formulario de Término y Recepción de Obra, o desde el día de la compra del servicio, según corresponda.

En virtud de esta garantía, si el servicio presentare defectos o fallas dentro del plazo indicado anteriormente, puedes solicitar la reparación de los defectos o fallas atribuibles a la instalación.

Si necesitas hacer uso de esta garantía, puedes llamarnos al teléfono 600 329 2002 y en la sección “Mis Compras” de falabella.com. Asimismo, puedes ir al Servicio de Atención al Cliente de las tiendas Sodimac. Ten en cuenta que deberás exhibir la boleta o factura de compra del servicio contratado, y del producto instalado, si es que el servicio contratado fuera el de instalación, o el término de obra, en caso de corresponder.

Para determinar la procedencia de la garantía, se agendará una visita del personal técnico de Sodimac al lugar donde se hubiera ejecutado el servicio para revisar si su funcionamiento es deficiente. Esta visita no tendrá costo para ti. Si en esa visita en terreno este personal descarta que la falla o desperfecto sea atribuible a Sodimac, deberás pagar el valor de esta segunda (y sucesivas) visitas técnicas asociadas al servicio, el cual se te indicará previamente.

En el evento de que el cliente hubiere contratado una garantía extendida para el servicio contratado, o para el producto instalado en el caso del servicio de instalación, primará ésta última por sobre esta garantía de satisfacción garantizada.

Condiciones aplicables a la garantía de satisfacción de servicios de Sodimac:

- Recuerda que esta garantía aplica siempre que el servicio haya sido contratado y pagado en falabella.com y respecto de los servicios efectivamente prestados por Sodimac.
- Quedan fuera de estas garantías cualquier negociación o tratativa directa con el contratista instalador, y las objeciones que consistan en problemas de moda, gusto personal o estética. Asimismo, esta garantía no cubre desperfectos, daños, mal funcionamiento ni fallas que se deban -directa o indirectamente- a la calidad deficiente o mal estado de las superficies, cañerías, muros, tabiquería, pisos, suelo, jardín, accesos o cualquier otro soporte o área donde se ejecute el servicio.
- La garantía tampoco aplica en los siguientes casos: mal uso o uso inadecuado del servicio realizado o producto instalado, según corresponda, ausencia de mantención, intervención externa del servicio, daños que provengan de exceso de cargas en peso o magnitud, deterioro producido por el uso normal y/o el transcurso del tiempo; fallas no atribuibles al servicio de instalaciones contratado, tales como cambio de insumos (filtros, lubricantes, pilas, energía, y similares), daños, fallas o desperfectos que sean producto de caso fortuito o fuerza mayor (entre otros, incendio, robo, sismo, maremoto, rayos, inundaciones, desbordes, desordenes populares).
- Respecto del servicio de instalación de productos, solo quedará cubierto por esta garantía si el producto instalado fue adquirido en alguno de los canales de Sodimac, el que debe estar nuevo al momento de la instalación. Si el producto no cumple con estos requisitos, el servicio de instalación no quedará cubierto por esta garantía.

## **14. GARANTÍA LEGAL**

### **14.1. Garantía legal de productos**

Si tu producto presentare fallas o defectos dentro de los 6 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, podrás optar libremente entre su reparación gratuita o, previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, a menos que la falla o defecto se hubiere producido por un acto o hecho no imputable al Vendedor o al fabricante (como por ejemplo, si se hubiere usado, armado o instalado incorrectamente). Ten en cuenta que el Vendedor de tu producto podrá hacer una revisión técnica de éste de manera previa a que puedas ejercer las opciones expuestas, para poder determinar el origen de la falla reclamada. Si tu producto cuenta con una garantía del fabricante, se aplicará el plazo de esa garantía, si dicho plazo fuera mayor.

Si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un periodo breve, como los alimentos y bebidas, el plazo de devolución será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, será de 7 días.

Si el proveedor del producto o servicio ofrece una garantía voluntaria, podrás optar, libremente, por ejercer la garantía del proveedor o la garantía legal.

El plazo para ejercer la garantía legal, así como el plazo para solicitar la garantía del proveedor, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías. Asimismo, estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien no perecible esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, hasta que se complete su reparación.

Para ejercer tu derecho a la garantía legal, puedes entregar el producto directamente en las ubicaciones habilitadas para este efecto, las que se encuentran informadas en falabella.com, en la sección “Mis compras”. Para productos de mayor tamaño, tales como refrigeradores y lavadoras, puedes ingresar tu solicitud de retiro del producto a través de falabella.com en la sección “Mis compras” de falabella.com. Ante cualquier duda puedes revisar las Preguntas Frecuentes en la sección “Centro de Ayuda” de falabella.com; o bien, puedes ingresar tu consulta en la sección “Mis Compras” de falabella.com. Si el producto se hubiere deteriorado por mal uso del consumidor, no se aplicará esta garantía. Asimismo, deberás presentar algún comprobante que acredite de manera fehaciente la compra realizada.

Para efectos de la garantía legal, se considerará que hay una falla o defecto:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- c) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- d) Cuando el proveedor (es decir, tu Vendedor) y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;
- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso

o consumo a que se refiere la letra c). Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectiva la garantía voluntaria otorgada por el proveedor para ejercer la garantía legal. En este evento, podrás optar entre la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo siguiente;

- f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
- g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Para estos efectos se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

En el caso de productos que han sido informados como imperfectos, usados, reparados, abiertos, de segunda selección, remanufacturados, con alguna deficiencia, o en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas, entre otros, que sean comprados en esa condición a un precio reducido, no procederá el cambio ni su envío a servicio técnico, ni la devolución del producto por motivos de garantía legal. Sin embargo, para esos casos, algunos Vendedores pueden ofrecer garantías voluntarias de acuerdo a las condiciones que ellos publiquen en la página del producto.

#### **14.2. Garantía legal de servicios**

Si el servicio ejecutado presenta desperfectos o defectos dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha en que se terminó su prestación, se prestará de forma gratuita el servicio o reparación, según corresponda. Si esto no es posible, se reembolsará el valor del servicio o del ítem que no fue posible reparar, en los términos indicados en la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Para ello, previamente se podrá realizar una visita por parte del personal técnico para verificar las condiciones del servicio.

#### **15. PLAZOS DE REEMBOLSO DEL DINERO**

Cuando corresponda que te reembolsemos dinero, éste será devuelto, por regla general, a través del mismo medio de pago utilizado en la compra.

Los plazos para el procesamiento de tu solicitud de reembolso del dinero dependerán del medio de pago utilizado, los cuales puedes revisar a continuación:

- **Tarjeta CMR:** se reembolsará dentro de 1 día hábil desde que se aprueba el reembolso.
- **Tarjeta de crédito de otros bancos o entidades financieras:** el reembolso dependerá de los tiempos de procesamiento de la respectiva entidad bancaria. En promedio, dichas entidades consideran un plazo de 3 días hábiles para el reembolso.
- **Tarjetas de débito:** deberás ingresar tus datos bancarios en la sección “Mi Cuenta”, para gestionar el reembolso. El plazo del reembolso dependerá de esta circunstancia y se gestionará a la cuenta bancaria del titular de la Cuenta utilizada para la compra. En general, el reembolso se realizará en un máximo de 15 días hábiles bancarios. Si, a pesar de todos nuestros intentos para contactar al cliente ello no fuera posible porque los datos no están actualizados, el cliente no atiende, o por cualquier otro motivo, falabella.com procederá a emitir un vale vista a nombre del titular de la Cuenta utilizada para la compra, por el monto de la compra, el que podrá ser retirado por el titular de la compra en un plazo de 60 días desde su emisión, en cualquier sucursal del Banco Santander.

Con el objetivo de agilizar los tiempos de reembolso de los pagos realizados con tarjeta de débito, si tienes activa tu cuenta FPay y se encuentra vinculada a falabella.com, podremos realizar el reembolso en dicha cuenta.

- **Saldo Fpay:** el reembolso se realizará inmediatamente en tu Cuenta con Provisión de Fondos Fpay.
- **Gift card:** el reembolso se realizará dentro de 1 día hábil desde su aprobación.

## 16. TÉRMINO DE CONTRATOS DE TRACTO SUCESIVO

Podrás poner término a los contratos de adhesión de tracto sucesivo según la normativa aplicable y cumpliendo las condiciones particulares que, al respecto, pueda contener el respectivo contrato. En caso de ser legalmente procedente la terminación, los medios y la oportunidad para hacerlo serán informadas previamente en dichos contratos. En cualquier caso, no condicionaremos dicho término al pago de montos adeudados o a la restitución de bienes, si correspondiere.

## IV. SEGURIDAD DE TU COMPRA Y PROPIEDAD INTELECTUAL

### 17. CONFIRMACIÓN DE TU IDENTIDAD PARA EVITAR FRAUDES

falabella.com adoptará las medidas que sean necesarias para resguardar la seguridad de tus datos personales y de tu clave secreta en conformidad con la legislación vigente y nuestra Política de Privacidad. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en falabella.com, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con tu identificación o la del medio de

pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica o correo electrónico, a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 72 horas, por tu propia seguridad, tu solicitud de compra efectuada en falabella.com no será confirmada. Te informaremos vía telefónica o correo electrónico que tu pedido ha quedado sin efecto por no poder confirmar tu identidad o el medio de pago ofrecido. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la solicitud de compra.

En caso de que tengamos motivos fundados o comprobación de que has entregado información falsa o errónea, de que hayas usado falabella.com fraudulentamente, en forma manifiestamente contraria a estos T&C, a nuestras políticas de privacidad, o para cometer algún ilícito, podremos dejar sin efecto las solicitudes de compra realizadas, y hasta perseguir las responsabilidades legales que sean procedentes.

En caso de que se hubieren realizado pagos, nos contactaremos contigo, para coordinar su reembolso, si fuere procedente. Para lo anterior, usaremos los datos personales debidamente entregados, cuyo tratamiento se registrará por nuestra Política de Privacidad. En caso de dejar sin efecto solicitudes de compra, comunicaremos vía correo electrónico las razones que justifican esas medidas, adjuntando los antecedentes disponibles.

En todo caso, podrás presentar una aclaración escrita, la cual deberá contener una explicación y/o justificación de la conducta realizada y acompañar los antecedentes que estimes necesarios. También podrás comprobar que los antecedentes o datos entregados no son falsos o erróneos. La evaluación de dichas explicaciones, justificaciones y antecedentes será realizada por falabella.com, mediante criterios objetivos, razonables y fundados.

## **18. PROPIEDAD INTELECTUAL**

Los contenidos incluidos en falabella.com, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales, compilaciones de datos, y en general el “look and feel” de falabella.com son propiedad o licenciados a Falabella.com SpA o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes aplicables y convenios internacionales vigentes sobre propiedad intelectual. Los comentarios y actividades que terceros realicen en falabella.com son responsabilidad de sus propios autores.

Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en falabella.com son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Falabella.com SpA en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes

comerciales no se pueden usar con relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a las Empresas Falabella. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Falabella.com SpA y que aparezcan en falabella.com pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos T&C son reservados por Falabella.com SpA o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Falabella.com SpA. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Falabella S.A., sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro “texto oculto” que use el nombre o marcas comerciales de Falabella S.A., sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de falabella.com o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en las leyes aplicables.

falabella.com respeta la propiedad intelectual de otros. Si adviertes una posible vulneración de los derechos de Propiedad Intelectual en los productos ofrecidos por nuestros vendedores o crees que tu trabajo ha sido replicado en forma tal que constituiría una vulneración de tus derechos de propiedad intelectual, contáctate con nosotros al 600 329 2002.

## **19. TUS PUBLICACIONES Y CONTENIDO GENERADO POR TERCEROS**

En el uso de falabella.com, podrás generar y publicar comentarios, reseñas, fotografías de productos, entre otro tipo de contenidos (en adelante, las “**Publicaciones**”). Es importante que consideres que las Publicaciones que realices serán de tu responsabilidad, y deberás tomar los resguardos para proteger tu privacidad y la de tu entorno.

De igual forma, en la generación de este contenido, te obligas a no realizar Publicaciones que reflejen comportamientos inadecuados, tales como, y sin que la enumeración sea taxativa, los siguientes:

- Contenido sexual, ya sea en su acceso propiamente tal o en su promoción y en especial si dicho contenido sexual se encuentra tipificado como ilegal en virtud de la ley aplicable.
- Subir o distribuir contenido que facilite la explotación o el abuso de menores de edad.
- Contenidos que expongan a otros usuarios a productos y servicios financieros dañinos o engañosos.
- Contenidos que faciliten o promocionen actividades ilegales.

- Contenidos que puedan ser perjudiciales o dañinos a la salud de las personas.

falabella.com mantendrá disponibles las Publicaciones que realices para que puedan ser visualizadas por otros usuarios. Si consideras que las Publicaciones de terceros reflejan comportamientos inadecuados como los enumerados en la presente cláusula, por favor ayúdanos y reportarlos a través de nuestro Servicio al Cliente 600 329 2022.