

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CENCOSUD RETAIL S.A.

Ultima actualización, 21 de julio de 2022

I. CONDICIONES GENERALES

1. DECLARACIÓN

Cencosud Retail S.A., domiciliada para estos efectos en Av. Kennedy 9001, piso 4º, Comuna de Las Condes, Región Metropolitana, ha elaborado esta *Política De Privacidad Y Tratamiento De Datos Personales* con el propósito que los Usuarios, registrados y no registrados, tengan conocimiento sobre la información personal que la plataforma reúne respecto de los mismos, así como la manera como aquella se utiliza y el propósito de su tratamiento.

Se deja constancia que cualquier modificación que se realice a esta política será informada oportunamente en el sitio web, sin perjuicio de la aceptación por parte del “Usuario” al momento de realizar la siguiente compra. Un texto actualizado de la presente política se mantendrá publicada en esta plataforma.

2. ALMACENAMIENTO, FINALIDAD, CUSTODIA Y TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El “Usuario” podrá visitar esta plataforma como “Usuario” registrado y como “Usuario” no registrado.

Para tener la calidad de “Usuario” registrado (en adelante el “Usuario” o los “Usuarios”), deberá crear una cuenta en la plataforma, ingresando su nombre, apellidos, número de Cédula de Identidad, fecha de nacimiento, correo electrónico y número de contacto en el formulario que aparece en pantalla. Deberá, finalmente, crear una clave de acceso, la que será secreta e intransferible. Será responsabilidad exclusiva del “Usuario” el uso de la clave secreta.

Al momento de realizar una compra, el “Usuario” deberá indicar si desea retiro en tienda o despacho a domicilio. En este último punto, el “Usuario” deberá registrar la dirección donde desea el despacho. Por último, el “Usuario” deberá registrar el medio de pago con que realizará la compra.

La sola visita a esta “plataforma” no impone al “Usuario” obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.

Es importante que el “Usuario” tenga presente que cuando acepta su incorporación a la plataforma, declara que los antecedentes o datos de carácter personal que proporciona, en adelante la “Información”, son sustancialmente correctos y corresponden a la realidad, debiendo comunicar cualquier modificación o cambio en estos, tan pronto como se produjeran, siendo el “Usuario” personalmente responsable de las consecuencias que pudiere ocasionar su incumplimiento.

En consideración a lo anterior, el “Usuario” consiente expresamente que, como efecto de su incorporación a esta plataforma, la Información que se acumule, recolecte, reciba o recoja de los “Usuarios”, podrá ser objeto de:

1. **Almacenamiento:** Entendiendo por tal el archivo de información en lugares especialmente destinados al efecto;
2. **Procesamiento:** Entendiendo por tal los mecanismos y procesos que permitan brindar al “Usuario” los servicios ofrecidos;
3. **Tratamiento:** Entendiendo por tal cualquier operación o complejo de operaciones o procesamientos técnicos, de carácter automatizado o no, que permitan recolectar, almacenar, grabar, organizar, elaborar, agrupar, seleccionar, extraer, confrontar, interconectar, disociar o cancelar la información;
4. **Disposición:** Entendiendo por tal comunicar, ceder, transferir o cancelar datos de carácter personal o utilizarlos en cualquier forma autorizada.

La Información almacenada podrá ser usada para los fines que, a continuación, se expresan:

1. Validar información de la compra, informar el estado de la compra, informar el estado de un eventual reclamo asociado a una compra y para realizar cambios de productos, reparación de productos o devolución de dinero asociado a una compra.

2. La confección y/o mejora de los productos y/o servicios que la plataforma, le prestan a los “Usuario”(s), así como el diseño de nuevos productos y/o servicios para éstos;
3. Enviar todo tipo de información, tales como antecedentes técnicos, publicidad, ofertas y promoción de productos y/o servicios, ya sean de esta plataforma, o de cualquier otra empresa que forme parte, o llegaran a formar parte del Grupo Cencosud; y
4. Realizar estudios individuales y/o colectivos de cualquier tipo como, por ejemplo, estudios en materia demográfica, histórica, comportamiento de los “Usuarios” e investigaciones de mercado; cuidando siempre de la reserva y confidencialidad de los datos personales de la manera exigida por la ley.

La plataforma podrá disponer y comunicar al resto de las empresas que forman parte, o llegaran a formar parte del Grupo Cencosud; todo o parte de la Información proporcionada por el “Usuario”, caso en el cual su destinatario deberá cumplir con alguno de los siguientes requisitos:

1. Ser una persona relacionada a la propiedad o gestión de empresas que forman parte, o llegaran a formar parte del Grupo Cencosud; y/o
2. Ser una filial o controladora de la misma, o una persona jurídica que esté bajo el control común de empresas que forman parte, o llegaran a formar parte, del Grupo Cencosud; y/o de las sociedades con que estas establezcan acuerdos comerciales para el desarrollo de estrategias vinculadas con su giro.

La plataforma procurará que el destinatario de la referida información garantice que ésta será tratada bajo adecuados parámetros de reserva y que, en el evento que el “Usuario” se oponga al uso de esta, será eliminada de los registros respectivos. Por último, tanto esta plataforma como los citados destinatarios sólo podrán usar la Información con los propósitos informados precedentemente. La “plataforma” procurará que el destinatario de la referida información garantice que ésta será tratada bajo adecuados parámetros de reserva y que, en el evento que el “Usuario” se oponga al uso de esta, será oportunamente eliminada de los registros respectivos.

3. PLAZO DE CONSERVACION DE LOS DATOS

Cencosud Retail S.A. conservará los datos del Usuario mientras se requieran para el cumplimiento de una o más de las finalidades singularizadas en el Punto N° 2 de esta *Política De Privacidad Y Tratamiento De Datos Personales*; lo anterior, sin perjuicio de los derechos del “Usuario”.

4. DERECHOS DEL “USUARIO”

El “Usuario” tendrá los derechos de acceso a los datos personales recolectados, así como los derechos de cancelación, rectificación y oposición. Los datos personales de los “Usuarios” deberán ser modificados cuando sean erróneos, inexactos, equívocos o incompletos, o deberán ser eliminados cuando su almacenamiento carezca de fundamento legal o hayan caducado, y todos los demás derechos que confiere la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, y la Constitución Política de la República.

Asimismo, el “Usuario”, tendrá derecho a revocar la autorización de tratamiento, caso en el cual la revocación producirá sus efectos hacia el futuro. Tendrá derecho, además, a solicitar que no se le envíen comunicaciones publicitarias. Para lo anterior, el Usuario deberá enviar una comunicación escrita al correo electrónico mencionado en el Punto 5 de la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.

5. EJERCICIO DE LOS DERECHOS DEL USUARIO.

Los “Usuarios”, sin perjuicio de lo señalado en el punto N° 6 siguiente, podrán ejercer sus derechos, enviando sus solicitudes, reclamos y/o consultas al correo electrónico: **datospersonales@cencosud.cl**

6. JURISDICCION - COMPETENCIA

Las controversias que surjan en relación con lo establecido en esta *Política De Privacidad Y Tratamiento De Datos Personales* de CENCOSUD RETAIL S.A., podrán ser sometidas al conocimiento del Juzgado de Policía Local correspondiente al domicilio del consumidor o al domicilio del proveedor, a elección del consumidor; sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia para otro tipo de materias, según lo establecido en la ley 19.496 *Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores* y la ley N° 19.628 *Sobre Protección de la Vida Privada*.

7. REPRESENTANTE LEGAL

La calidad de representante legal corresponde a don Ricardo González Novoa, con dirección para estos efectos en Av. Kennedy 9001, piso 4, Las Condes.

II. CONDICIONES PARTICULARES DE LA PLATAFORMA: UMBRALE.CL

1. MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD EN LA COMPRA.

Para cumplir los objetivos de seguridad, Umbrale.cl cuenta con las medidas de seguridad para la clasificación y protección de datos que asegura la confidencialidad del mensaje y evita que sean interceptadas para usos fraudulentos. Así, toda la información personal, como nombre, e-mail, dirección, y número de tarjeta de crédito, no podrá ser leída ni capturada por terceros mientras viaja por la red, sin importar el lugar geográfico donde se encuentre. Todos los datos confidenciales están encriptados y hospedados en Amazon.

Para reconocer cuando una transacción está protegida por un servidor seguro, el Usuario deberá revisar si en su navegador aparece una llave o un candado cerrado en la parte superior en la barra de direcciones, dependiendo del explorador que utilice.

2. CERTIFICACIONES

Umbrale.cl actualmente tiene las siguientes certificaciones:

- Service Organization Controls (SOC 1): Auditoría que cubre los controles internos sobre los sistemas de información financiera. Service Organization Controls;
- Service Organization Controls (SOC 2 e 3): Auditoría que cubre los procesos de seguridad, disponibilidad, integridad, confidencialidad y privacidad de la plataforma;
- Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS): Una validación de los controles en torno a los datos de los titulares de las tarjetas para reducir el fraude con tarjetas de crédito; y
- Certificado SSL que es un protocolo digital que proporciona seguridad a quienes visiten tu sitio web.

3. COOKIES

Una cookie (o galleta informática) es información almacenada en el navegador del Usuario, que le permite realizar el proceso de compra y, a su vez, permite a Umbrale.cl conocer la actividad de este en la plataforma. Sólo se utilizarán para entregar una

experiencia de compra personalizada, ayudar al Usuario a navegar de forma más eficiente y entregar información publicitaria relacionada con los intereses del Usuario.

El Usuario podrá eliminar las cookies que utiliza Umbrale.cl tomando estas instrucciones en el navegador Chrome <https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=es-419&co=GENIE.Platform%3DDesktop>. Lea muy bien las instrucciones del navegador, y antes de proceder tenga presente que con esta acción no solo podría eliminar las cookies de Umbrale.cl, y las asociadas a todo el navegador Google Chrome o sistemas basados en Chromium.

Respecto de Usuarios no registrados, Umbrale.cl no captura información referente a actividades específicas. Sin embargo, se generan reportes que nos permiten ver la actividad consolidada anónima.

4. GOOGLE ANALYTICS EN UMBRALE.CL

Google Analytics es una herramienta para el análisis de datos que, mediante la utilización de cookies desarrolladas por Google, permite obtener información estadística relacionada a los Usuarios que visiten la plataforma Umbrale.cl.

Adicionalmente, se utiliza para mostrar anuncios publicitarios en otros sitios web asociados a la red de contenido de Google, basándose en las visitas previas del Usuario a la plataforma de Umbrale.cl.

5. ADVERTENCIA IMPORTANTE

Umbrale.cl no efectúa llamados de parte de los Gerentes de Locales o personal Umbrale solicitando tus datos personales para confirmar premios. En tal caso, se solicita al Usuario terminar la conversación y contactar mediante correo electrónico indicado en la presente Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

UMBRALE.CL

Ultima actualización, 21 de julio de 2022

I. DISPOSICIONES GENERALES

1. ANTECEDENTES

Cencosud Retail S.A., RUT 81.201.000-K, domiciliada en Avenida Kennedy 9001, piso cuarto, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, ha elaborado estos Términos y Condiciones con el propósito que los consumidores (en adelante Usuarios) registrados y no registrados tengan conocimiento sobre el proceso de compra en www.umbrale.cl, en adelante indistintamente Plataforma.

2. REGISTRO DEL USUARIO Y CLAVE

Para tener la calidad de registrado, es necesario que el Usuario cree una cuenta llenando sus datos en el formulario que aparece en pantalla, siguiendo las instrucciones que informa la Plataforma. Luego, deberá crear una clave de acceso la que será secreta, personal, e intransferible; cuyo uso será de exclusiva responsabilidad del Usuario. Por último, el Usuario deberá aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos antes del envío del formulario. El registro es gratuito.

El Usuario podrá cambiar la clave de acceso las veces que estime pertinente, mediante el procedimiento establecido e informado en la Plataforma. La clave permite al Usuario efectuar compras, solicitar servicios y obtener información.

No será requisito necesario para la compra de productos y/o servicios en esta Plataforma, el registro previo por parte del Usuario. Sin embargo, para la realización de cualquier compra, deberá manifestar su aceptación inequívoca a los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos, además de las condiciones de la compra.

3. ADAPTACIONES PARA FACILITAR LA REVISIÓN Y COMPRESIÓN DE NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Estos Términos y Condiciones han sido adaptados en la Plataforma, mediante la incorporación de funcionalidades especiales que contribuyan a facilitar la comprensión a todos los Usuarios; de acuerdo con las normas de la ley 19.496 *Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*.

Estas funcionalidades especiales, consisten en que, mediante su utilización, los Usuarios podrán:

a) Controlar el tamaño de la letra y escoger el que más se acomode a su visión, utilizando los controles habilitados y de fácil acceso en la Plataforma.

b) Controlar, a su voluntad, el contraste entre la letra y el color de fondo, de modo de facilitar la legibilidad de los textos.

c) Utilizar lectores de pantalla y elementos de navegación del teclado que transforman el texto en un audio. Para utilizar esta funcionalidad, el Usuario debe instalar un programa lector de pantalla.

4. CAPACIDAD LEGAL PARA CONTRATAR

Los servicios de esta Plataforma sólo están disponibles para aquellos individuos que tengan capacidad legal para contratar, según lo dispuesto por la legislación vigente.

Si una persona no tiene capacidad legal para contratar, debe abstenerse de utilizar los servicios y la Plataforma podrá, en cualquier momento, en forma temporal o definitiva, suspender la participación de el o los Usuarios que carezcan de capacidad legal para usar los servicios ofrecidos en la Plataforma.

5. EFECTO VINCULANTE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

Una vez aceptados los Términos y Condiciones, estos serán obligatorios y vinculantes. Cada vez que se realice una actualización del presente documento, el Usuario deberá expresar nuevamente su aceptación en la Plataforma.

6. JURISDICCION.

Las controversias que surjan en relación con lo establecido en estos Términos y Condiciones podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia para otro tipo de materias. Todo lo anterior, según el artículo 50 A de la ley 19.496.

7. REPRESENTANTE LEGAL.

Para todos los efectos legales y relacionados con la presente información, Cencosud Retail S.A designa como representante legal de la empresa al señor Ricardo González Novoa, Cédula de Identidad N°14.292.860-4, domiciliado en Av.Presidente Kennedy 9001, Piso 4, Las Condes.

II. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

1. PROCESO DE COMPRA O CONTRATACIÓN

Al ser aceptada por parte del Usuario una o más de las ofertas comunicadas en la Plataforma, la confirmación de la solicitud de compra quedará sujeta a que Umbrale previamente, valide la transacción.

Para lo anterior, se verificará lo siguiente:

1. Stock disponible de los productos o servicios ofrecidos al momento en que se acepta la oferta.
2. Validación del medio de pago elegido por el Usuario.
3. Validación de los datos registrados por el Usuario, los que deberán coincidir con los que hubiera ingresado en la Plataforma al momento de registrarse o de haber aceptado la oferta.
4. Toda transacción deberá ser realizada por una persona con capacidad legal para contratar.

Al momento de ser validada la transacción, se contactará al Usuario al correo electrónico que hubiera ingresado al momento de registrarse en la Plataforma; sin perjuicio de ser contactado por otro medio de comunicación si fuera necesario.

2. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS Y DEVOLUCIONES

2.1. Los productos ofrecidos en la Plataforma, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas o promociones determinadas, pueden ser pagados con:

1. Tarjeta de crédito Bancarias y No Bancarias emitidas en Chile; y
2. Tarjeta de Débito.

El uso de las tarjetas precedentemente referidas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones, y, en relación con su emisor, a lo pactado por el Usuario con este en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en este último instrumento.

2.2. Cupones de Descuento o Códigos Promocionales

Para algunas ofertas o promociones comunicadas en la Plataforma, el Usuario podrá, además utilizar como medio de pago los cupones de descuento o código promocional que se hayan puesto a su disposición para dichas ofertas o promociones. Cuando disponga de un cupón de descuento, deberá utilizarlo al momento de pagar.

El cupón de descuento puede estar asociado a productos específicos o categorías de productos. Los cupones sólo se pueden hacer efectivos en esta Plataforma. El descuento

del código promocional o cupón siempre se aplicará sobre el precio normal, porque no es acumulable con otros descuentos y/o promociones.

Algunos cupones de descuento podrían requerir un monto mínimo de compra para poder ser utilizados; en otros casos, los cupones podrían considerar un monto máximo de descuento. En uno u otro caso, la condición que corresponda se encontrará oportuna y claramente informada en la Plataforma.

2.3. Devoluciones

En caso de anulación de la compra, una vez que el producto haya sido físicamente devuelto a Umbrale, dentro de un máximo de 30 días hábiles se emitirá una nota de crédito para proceder con el reembolso. El Usuario debe tener presente que el medio de pago que utilizó es el que determina el plazo en que lo recibirás.

Si la compra fue realizada mediante Tarjeta de Crédito, una vez anulado el cargo, la reversa o abono se verá reflejado en el estado de cuenta de la tarjeta en el período siguiente o subsiguiente dependiendo de la fecha de facturación mensual de la tarjeta.

Si la compra fue realizada mediante una Tarjeta de Débito, se realizará una transferencia electrónica a la cuenta corriente que el Usuario nos indique, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que nos haya proporcionado los datos necesarios para la transferencia (banco, número de cuenta, titular, RUT del titular, correo electrónico de confirmación).

El Usuario podrá entregar estos datos:

- (i) completando el Formulario de Devoluciones, disponible en la Plataforma”; o
- (ii) mediante correo electrónico dirigido a contacto@ae.cl con la siguiente información:
 - Nombre Completo,
 - RUT,
 - Banco,
 - Número de Cuenta,
 - Tipo de Cuenta;
- (iii) contactándonos a través de nuestro Servicio al Cliente (56 2) 2617 8890.

3. PRECIOS, PROMOCIONES Y OFERTAS.

Los precios y demás condiciones ofrecidas en la Plataforma son exclusivos y vigentes para los productos y/o servicios que se comercializan en esta.

Las promociones y ofertas estarán vigentes en la Plataforma según el plazo informado en las respectivas bases legales de cada campaña, o evento comercial relacionado. Estas pueden ser exclusivas de la Plataforma y no necesariamente aplicables a tiendas físicas.

4. DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS.

Umbrale ofrece dos tipos de despacho: Normal y Same Day.

4.1. Despacho Normal.

Dependiendo de la región del país donde se encuentre ubicada la dirección de entrega informada por el Usuario, el período de despacho puede fluctuar entre 3 y 16 días hábiles posteriores a la confirmación de la orden o solicitud de compra. Para una mejor información al Usuario, al momento de generar la solicitud de compra, la Plataforma calculará automáticamente un estimado de tiempo de despacho según la dirección.

El costo de envío depende del lugar de destino, y se cobra juntamente con el precio de los productos, conforme a la siguiente tabla de valores:

- a) Región Metropolitana: \$2.990;
- b) Región III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XIV: \$5.990; y;
- c) Región I, II, XI, XII, XV: \$9.990

4.2 Despacho Same Day.

Esta modalidad de despacho se encuentra disponible solo para algunas comunas de la Región Metropolitana. Si la compra es confirmada antes de las 12:00 P.M., la entrega se realizará el mismo día. Si la compra es confirmada después de las 12:00 P.M., la entrega se realizará al día hábil siguiente. Este servicio está sujeto a una cantidad limitada de pedidos al día y a la disponibilidad en eventos especiales, lo que será oportuna y claramente informado en la Plataforma.

El costo de envío se cobra juntamente con el precio de los productos, y alcanza a la suma de \$3.990.

4.3 Condiciones comunes aplicables a ambos tipos de despacho.

a. Para compras sobre 6 unidades, las condiciones, los plazos de entrega y los costos de despacho podrían ser diferentes a los precedentemente señalados. Los nuevos valores y/o períodos de entrega serán informados al Usuario en la Plataforma antes que presione el botón de pagar y de enviar la solicitud de compra.

b. Los despachos a domicilio se realizan de lunes a viernes. Los domingos y festivos no se consideran para el plazo de entrega, retomándose el día hábil siguiente.

c. El horario para entregar la compra será entre las 09:00 A.M. y las 19:00 P.M.

d. Para efectuar el seguimiento del despacho, puede revisar en la Plataforma en la Sección Consulta, utilizando el número de seguimiento que será informado al correo electrónico del Usuario, o bien comunicarse con nuestro Servicio al Cliente 56 2 26178890, contacto@umbrale.cl.

e. Si la dirección de entrega proporcionada por el Usuario fuese errónea o inexistente; o en el día y horario de entrega informado, en el domicilio informado para despacho no se encontrare ninguna persona autorizada para recibir los productos, estos serán enviados a nuestra bodega y un ejecutivo se pondrá en contacto con el Usuario mediante correo electrónico o por vía telefónica para coordinar un nuevo plazo de entrega.

5. GARANTÍAS Y DERECHO DE RETRACTO

5.1. Derecho de retracto.

En las compras efectuadas a través de la Plataforma, el Usuario podrá ejercer su derecho a retracto en el plazo de 30 días contados desde la recepción del producto, informando al teléfono 56226178890 o escribiendo al correo electrónico, contacto@umbrale.cl.

Informamos a los Usuarios, que la ley define algunas excepciones y no otorga retracto cuando se trate de la compra de:

- a) Bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; o
- b) Bienes que hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; o
- c) Cuando se trate de bienes de uso personal, como la ropa interior, entre otros.

Si el Usuario ejerciera este derecho, se le devolverán las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al Usuario a la fecha del retracto.

Los productos deberán restituirse en buen estado junto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

El Usuario podrá realizar la devolución del producto en la Tienda París más cercana, con su boleta, voucher de compra o cualquier otro documento fehaciente que acredite la compra del producto.

El retracto no procederá si el producto se hubiera deteriorado por razones imputables al consumidor.

5.2. Garantía Mínima Legal

La Legislación vigente en Chile (ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores) actualizada mediante la ley 21.398, considera la garantía mínima legal, en los artículos 19, 20 y 21 estableciendo que:

Cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque: el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso;

En los casos descritos en el artículo 20, que detallamos a continuación, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Lo anterior, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Los casos son:

- 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) Cuando 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 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 efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer este derecho.
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 establecidos en la ley;
- 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 los efectos del artículo 20, la ley 19.496, establece que 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.

El consumidor podrá ejercer su derecho ante el vendedor, el fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. En el caso de compras realizadas hasta el 23 de marzo de 2022 dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, y dentro del plazo de seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto cuando se trate de compras realizadas a partir del 24 de marzo de 2022. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el plazo de la garantía mínima legal será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

Cuando el consumidor opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador.

Si prestado el servicio de reparación, subsistieran las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

Si el consumidor, opta por la devolución de la cantidad pagada, deberá dirigirse al vendedor. En este caso, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si la devolución se acordara una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

El plazo de la garantía mínima legal y el que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

Para ejercer su derecho a la garantía mínima legal, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

5.3. Cambio de Productos Nuevos.

Si el producto está en perfecto estado, es decir, sin uso y con etiqueta adherida en su embalaje original, el Usuario tendrá 30 días corridos para cambiarlo desde la fecha de compra o recepción del producto.

El Usuario sólo debe presentar el producto con la boleta o ticket de cambio, o cualquier otro documento fehaciente que acredite la compra, en cualquiera de las Tiendas Paris, Sección Umbrale. Si no tiene su boleta, puede solicitar ayuda a “María”, nuestra asistente virtual que le espera en la parte inferior derecha de la pantalla, para obtenerla.

5.4. Productos Usados, de Segunda Mano y/o Reutilizados

Conforme al artículo 14 de la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los productos usados, los de segunda mano y/o los reutilizados, que son comercializados de dicha forma, así debidamente informado al Usuario en forma previa a la compra, no cuentan con la garantía legal mínima de los artículos 19 y 20 de la misma ley. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá devolver los productos en un plazo de 10 días si se encuentra sin uso, en perfectas condiciones y con su etiqueta.

6. RECUPERA TU BOLETA

6.1. El Usuario puede recuperar la boleta solicitándola a través del correo de contacto@umbrale.cl, o descargándola del correo “¡Tu pedido ha sido entregado al transportista! Encuentra tu boleta aquí.

6.2. Se informa a los Usuarios, que no es posible cambiar una boleta por una factura, pues según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado (IVA) deben emitir facturas a otros vendedores o prestadores de servicios y boletas en los demás casos.

Por su parte, el vendedor del producto no está obligado luego de realizada la compra a hacer el cambio de un documento por otro, ya que su obligación es emitir el documento correcto al momento de la entrega real o simbólica de las especies.

7. CENTRO DE AYUDA: CONTACTO

Para presentar solicitudes, y/o reclamos referentes a acciones ejecutadas o celebradas a través de este sitio el Usuario puede comunicarse con nuestro equipo Umbrale al teléfono (56) 2 2 617 8890 y/o correo electrónico contacto@umbrale.cl.