El Notario que suscribe, certifica que el documento adjunto denominado 'PROTOCOLIZACION TERMINOS Y CONDICIONES' es copia fiel e íntegra de la Escritura Pública otorgada en este Oficio con fecha 28-02-2025 bajo el Repertorio 22986.

FRANCISCO JAVIER LEIVA CARVAJAL
NOTARIO PUBLICO
SANTIAGO

FRANCISCO JAVIER LEIVA CARVAJAL
Notario Público Titular

Firmado electrónicamente por FRANCISCO JAVIER LEIVA CARVAJAL, Notario Público Titular de la Notaría Francisco Leiva de Santiago, a las 12:53 horas del dia de hoy.
Santiago, 28 de febrero de 2025

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excma. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.
Verifique en www.ajs.cl y/o www.notariosyconservadores.cl con el siguiente código: 002-00444361

FRANCISCO JAVIER LEIVA CARVAJAL
NOTARIO PUBLICO
2ª NOTARIA DE SANTIAGO
Alcántara Nº 107 - Mesa Central: 22 2644 800
E-mail: contacto@notarialeiva.cl

REPERTORIO Nº 22.986-2025.-

OT. 444.361.-

SOLICITUD DE PROTOCOLIZACIÓN

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRAS

DE

FALABELLA.COM SpA

Código de Verificación: 002-00444361

* *ND

En Santiago, República de Chile, a veintiocho de febrero del año dos mil veinticinco, ante mí, **FRANCISCO JAVIER LEIVA CARVAJAL**, Abogado, Notario Público Titular de la Segunda Notaría de Santiago, con oficio en calle Alcántara número ciento siete, Las Condes, comparece: **NATALIA CAROLINA DÍAZ VALDIVIA**, chilena, soltera, empleada, cédula de identidad número dieciocho millones trescientos cuarenta y siete mil cuatrocientos ochenta y seis guion tres, domiciliada para estos efectos en Alcántara número ciento siete, comuna y ciudad de Santiago, mayor de edad, quién acredita su identidad con la cédula citada y expone: Que hace entrega al Notario para su protocolización de los **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRAS** de la sociedad **FALABELLA.COM SpA,** este documento consta de quince hojas, el que se anota bajo el número **treinta y cinco mil ciento ochenta y uno**, y queda agregado al final del protocolo entre los documentos de su clase.- En comprobante y previa lectura se ratifica y firma la compareciente.- Se da copia.

NDIAZ-00444361

Anotada en el Repertorio de escrituras públicas con fecha de hoy. Doy Fe.-

NATALIA CAROLINA DÍAZ VALDIVIA

C.N.I. 18.347.486-3

REPERTORIO Nº 22.986-2025.-

FRANCISCO JAVIER LEIVA CARVAJAL
NOTARIO PUBLICO
SANTIAGO

Código de Verificación: 002-00444361

PROTOCOLIZACIÓN
N° 35.181
Repertorio: 22.986
Fecha: 28 - 02 - 2025
07.444.361

Código de Verificación: 002-00444361

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE COMPRAS

I. ¿QUIÉNES SOMOS?

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 www.falabella.com, en www.sodimac.cl/sodimac-cl/, la app de falabella.com y la app de Sodimac (en adelante, "**falabella.com**"), operados por Falabella.com SpA, RUT N°76.212.492-0, representada especialmente por Juan Cristóbal López Herreros, cédula de identidad N°12.165.821-6, 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 comprar 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°22.986, de fecha 28 de febrero de 2025. 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 una plataforma de comercio electrónico (en adelante, "**Online Superstore**" o "**Supertienda Electrónica**), donde se

comercializan productos y servicios ofrecidos por Falabella Retail S.A., Sodimac S.A., Hipermercados Tottus S.A., y terceros distintos de quien opera falabella.com (en adelante, los "**Vendedores**").

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 www.falabella.com, www.sodimac.cl/sodimac-cl/, la app de falabella.com, la app de Sodimac, y también a la app de Tottus (en adelante, la "**Cuenta**").

Código de Verificación: 002-00444361

3. COMUNICACIONES

Si requerimos contactarte con el objetivo de gestionar y ejecutar tu compra 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 a los que compraste 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", 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 compra 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.

Código de Verificación: 002-00444361

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 tu compra, podrás obtenerla en la sección "Mis Compras". Si tu compra incluye productos comercializados por un Vendedor que no sea 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; o Banco Falabella, RUT 96.509.660-4, recibirás la boleta con tu pedido y, si lo requieres, podrás solicitar una copia en la sección "Mis Compras".

Código de Verificación: 002-00444361

6. ENTREGA DE LOS PRODUCTOS

6.1. Envío a domicilio

Si elijes que enviemos tu pedido a una dirección específica en la zona de cobertura, debes indicar la dirección de entrega y el tipo de envío, de entre aquellos disponibles.

Los Vendedores podrán despachar o entregar tus productos, a través de falabella.com, mediante terceros, o directamente, dependiendo del tipo de producto, factores logísticos y el método de envío seleccionado. Cualquiera sea el método de entrega, falabella.com atenderá tus consultas y/o requerimientos. Puedes contactarnos por los medios indicados en la sección "Comunicaciones" de estos T&C.

6.1.1. Tipos de envío a domicilio

A continuación, puedes revisar los tipos de envío a domicilio que podrían estar disponibles para tu pedido en falabella.com:

a) Envío "Llega hoy o mañana": el producto se entregará en un período corto de tiempo, el mismo día o el día siguiente.
b) Envío "Fecha programada": el producto se entregará en un día específico que podrás seleccionar de entre las fechas disponibles.
c) Envío "Rango de fechas": el producto se entregará dentro de un período de días determinado.

Antes de confirmar y pagar tu compra, una vez que hayas seleccionado los productos del carro de compras, podrás revisar el precio de la entrega, de forma desglosada del valor del producto, así como el tipo de envío disponible y el rango de tiempo que tardará el envío. Si no contamos con cobertura de transporte o logística en el lugar al que quieras enviar un producto, no podrás finalizar la compra y se te informará que tu pedido no puede ser entregado en la dirección solicitada.

Si los productos están almacenados en diferentes lugares, podrán enviarse en forma separada y, como consecuencia de ello, existiría más de un precio de entrega, según el lugar de destino, el tipo de envío disponible que hayas escogido, el origen del producto y su tamaño. En cualquier caso, podrás visualizar el precio total de entrega de tu pedido en el carro de compras, en la etapa "confirma y paga tu compra" antes de ejecutar el pago.

6.1.2. Condiciones del envío a domicilio

Código de Verificación: 002-00444361

Para realizar el envío de tu pedido de manera correcta y oportuna en el domicilio que hubieres indicado, se deben cumplir las siguientes condiciones:

a) **Medidas del producto y de su empaque**. Es necesario que, antes de comprar, revises las dimensiones del producto, para asegurar que la entrega sea efectuada. Ten presente que se deben incluir las dimensiones adicionales que pueda considerar el empaque del producto.

b) **Condiciones del lugar de la entrega**:

- 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 sea superior a 25 kilogramos. De no cumplirse estas condiciones, los productos se entregarán solo en el primer piso.
- La entrega se realiza en la puerta del lugar de envío. No se desarman puertas o ventanas del lugar de entrega, ni se utilizan cuerdas u otros elementos para levantar o bajar los productos a pisos superiores o inferiores.
- Si el lugar de despacho se encuentra en un edificio que no tiene ascensor, la entrega en pisos superiores solo se efectuará hasta el quinto piso, en la medida que exista factibilidad técnica para entregarlo en condiciones seguras.
- Si el edificio cuenta con ascensor, tu pedido se podrá entregar 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.

c) **Contacto con el Vendedor o transportista**. 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 al registrarte.

d) **Recepción del producto**:

- Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad que deberá manifestar su aceptación, dejando constancia de su nombre y número de documento de identidad, y de cualquier observación respecto de las condiciones en que reciba el producto. Adicionalmente, es

Código de Verificación: 002-00444361

posible que te enviemos un código alfanumérico con el cual podrás validar la entrega del producto sin necesidad de indicar esos datos.

- 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. Al entregar esta información, autorizas el tratamiento de estos datos personales de acuerdo con nuestra Política de Privacidad.
- 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, dejaremos sin efecto la compra y se reembolsará el precio pagado de acuerdo con lo establecido en la sección "Plazos de reembolso del dinero" de estos T&C. No se realizará la devolución del precio de la entrega.
- 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, dejaremos sin efecto la compra y se reembolsará el precio pagado de acuerdo con lo establecido en la sección "Plazos de reembolso del dinero" de estos T&C. No se realizará la devolución del precio de la entrega. En caso de querer realizar una rectificación para poder reactivar la entrega de tu producto, puedes contactarnos por los medios indicados en la sección "Comunicaciones" de estos T&C, para realizar la solicitud y obtener más información.

Código de Verificación: 002-00444361

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 tus consultas.

6.2. Retiro en punto de entrega

Si prefieres que entreguemos tu pedido en alguno de los puntos habilitados, puedes seleccionarlo de entre los que estén indicados en falabella.com previo a realizar tu solicitud de compra.

A continuación, puedes revisar los puntos de entrega habilitados para tu pedido en falabella.com:

6.2.1. Retiro en tiendas Falabella, Sodimac y Tottus

Podrás retirar tu compra en la sección de entrega en tienda, con alguna de las siguientes modalidades que se encuentre disponible:

a) **Retiro con QR**. Para retirar tu pedido 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 para que ella retire el pedido en tu nombre y bajo tu responsabilidad.

b) **Retiro exhibiendo tu cédula de identidad**. Para retirar tu pedido debes exhibir tu cédula de identidad vigente.

Si autorizaste a otra persona para que retire tu compra, esa persona deberá 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.

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 desde que recibas dicho aviso o desde la fecha seleccionada para el retiro. Si tu pedido incluye productos alimenticios perecibles, éstos estarán disponibles en el punto habilitado seleccionado durante 3 días desde que recibas el aviso o desde la fecha seleccionada para el retiro.

El pedido estará disponible en el horario de funcionamiento de los puntos habilitados. 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 reembolsará el precio pagado por los productos de acuerdo con lo establecido en la sección "Plazos de reembolso del dinero" de estos T&C. Si tu pedido incluye alimentos perecibles, éstos serán destruidos por razones de seguridad y el precio pagado por ellos no será reembolsado. No se realizará la devolución del precio de la entrega, en caso de corresponder.

Por motivos logísticos y de transporte, el retiro de productos de gran tamaño en tiendas Falabella, Sodimac y Tottus fuera de la región Metropolitana podría tener un precio asociado, el cual podrás revisar de manera previa a la compra y en forma desglosada del valor del producto.

6.2.2. Retiro en sucursales de Chilexpress

Código de Verificación: 002-00444361

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. Este retiro podrá tener un precio asociado, el cual podrás consultar de forma desglosada del valor del producto.

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.

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 5 días corridos desde que recibas dicho aviso o desde la fecha seleccionada para el retiro.

El pedido estará disponible en el horario de funcionamiento de la sucursal correspondiente. 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 reembolsará el precio pagado por los productos de acuerdo con lo establecido en la sección "Plazos de reembolso del dinero" de estos T&C. No se realizará la devolución del precio de la entrega, en caso de corresponder.

Código de Verificación: 002-00444361

6.2.3. Retiro en Locales comerciales

Si seleccionaste la opción de retirar tu pedido en locales comerciales, debes indicar el número de orden de transporte que te enviaremos a tu correo y exhibir tu cédula de identidad vigente. Este retiro podría tener un precio asociado, el cual podrás revisar de manera previa a la compra y de forma desglosada del valor del producto.

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.

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 desde que recibas dicho aviso o desde la fecha seleccionada para el retiro.

El pedido estará disponible en el horario de funcionamiento del local comercial correspondiente. 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 reembolsará el precio pagado por los productos de acuerdo con lo establecido en la sección "Plazos de reembolso del dinero" de estos T&C. No se realizará la devolución del precio de la entrega, en caso de corresponder.

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 emitidas por Promotora CMR Falabella (CMR Falabella, CMR Falabella Visa y CMR Falabella MasterCard).
b) Tarjetas de débito emitidas por Banco Falabella.
c) Tarjetas de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express acogidas a los sistemas transaccionales que utiliza falabella.com.
d) Tarjetas de débito bancarias y tarjetas de pago con provisión de fondos acogidas a los sistemas transaccionales que utiliza falabella.com.
e) 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.
f) Pago combinado: Tarjeta CMR + CMR puntos.

En falabella.com se podrán hacer ofertas o promociones 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.

Los precios de los productos que podrás importar a través de en falabella.com incluyen las tarifas de importación como los aranceles, impuestos y otros valores aplicables.

Código de Verificación: 002-00444361

Sin embargo, los productos podrían ser sometidos a un proceso de verificación por parte de la aduana local o de 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, en la medida que cumpla con los requisitos establecidos por normativa y autoridad aduanera para tramitarse mediante una Declaración de Ingreso de Pago Simultáneo (DIPS). Este monto considera el costo del producto y el Impuesto al Valor Agregado correspondiente. Si no se cumplen los requisitos para tramitarse mediante una DIPS, o se supera el monto de USD 3.000, comunícate con el Servicio al Cliente de falabella.com para evaluar la situación, ya que en estos casos existen limitaciones normativas de carácter aduanero para la importación.

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

Para realizar la importación es indispensable que los datos de tu Cuenta sean precisos y estén actualizados. Además, es fundamental que la dirección de envío sea ingresada de forma completa y correcta. Esta información es esencial para una correcta y oportuna entrega de tus productos.

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 un Online Superstore orientado a clientes finales, por lo que los Vendedores Internacionales estructuran la oferta comercial de sus Productos Internacionales teniendo en vista que éstos solo

Código de Verificación: 002-00444361

pueden ser importados al país para su uso o consumo personal, pero no para su venta o distribución posterior.

La entrega del producto se realizará mediante el envío a domicilio en un rango de fechas que podrás elegir antes de pagar .

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 "Beneficios, garantías y derechos de comprar en falabella.com" de estos T&C.

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

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

Código de Verificación: 002-00444361

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.

Código de Verificación: 002-00444361

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.

Código de Verificación: 002-00444361

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 de 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

Código de Verificación: 002-00444361

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 pudieres 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.

Código de Verificación: 002-00444361

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 comprados al mismo proveedor que presta el servicio

En el servicio de instalación de productos y/o elementos no comprados 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 de acuerdo con lo establecido en la sección de "Plazos de reembolso del dinero" de estos T&C, 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 nuestro Online Superstore 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 comprados 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

Código de Verificación: 002-00444361

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 comprar 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,

Código de Verificación: 002-00444361

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 devolver tus compras realizadas en falabella.com de aquellos productos que no se encuentren excluidos, sin necesidad de justificar tu decisión, 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 e informadas al momento de crear una solicitud de devolución. 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.

Por derecho a retracto no podrás devolver los productos que, por su naturaleza: i) no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; ii) hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; o, iii) sean 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

No podrás ejercer el derecho a retracto en la contratación de servicios celebrados en falabella.com. Sin embargo, gozaras de las garantías

Código de Verificación: 002-00444361

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.

Si compraste a Falabella Retail, Sodimac o Tottus podrás solicitar la devolución o cambio del producto, en cambio, si compraste a otros Vendedores, podrás solicitar su devolución.

Para solicitar la devolución de un producto, 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 e informadas al momento de crear una solicitud de devolución. 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.

Cuando tu Vendedor haya sido Falabella Retail, Tottus o Sodimac podrás solicitar el cambio del producto de manera presencial en sus respectivas tiendas, presentando tu boleta o factura.

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.

Código de Verificación: 002-00444361

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.

Código de Verificación: 002-00444361

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". 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).

Código de Verificación: 002-00444361

- Respecto del servicio de instalación de productos, solo quedará cubierto por esta garantía si el producto instalado fue comprado 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 (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 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”. Ante cualquier duda puedes revisar las Preguntas Frecuentes en la sección “Centro de

Código de Verificación: 002-00444361

Ayuda" de falabella.com; o bien, puedes ingresar tu consulta en la sección "Mis Compras". 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

Código de Verificación: 002-00444361

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 y tarjeta de débito del Banco Falabella:** se reembolsará dentro de 1 día hábil desde que se aprueba el reembolso.
- **Otros medios de pago:** 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.

  Si no podemos realizar el reembolso a tu medio de pago, 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 ingresada.

Código de Verificación: 002-00444361

Si, a pesar de todos nuestros intentos para contactarte ello no fuera posible porque los datos no están actualizados, no atiendes, 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 dicho titular en un plazo de 60 días desde su emisión, en cualquier sucursal del Banco Santander.

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

Código de Verificación: 002-00444361

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 regirá 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.

Código de Verificación: 002-00444361

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.

Código de Verificación: 002-00444361

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.

Código de Verificación: 002-00444361