

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES TIENDA SANTANDER**

Bienvenido a Tienda Santander, en este sitio podrás usar nuestro software y nuestras aplicaciones para equipos móviles sin costo alguno, para visitar, comparar, reservar y/o adquirir, si lo deseas, los productos y servicios que aquí se exhiben. Te recomendamos leer atentamente estos Términos y Condiciones en forma previa a su aceptación.

Estos Términos y Condiciones, luego de ser aceptados expresamente por el Usuario, se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las reservas, compras y/o servicios que se contraten con Tienda Santander, mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web.

El uso de este sitio web y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile; especialmente las que protegen los derechos de los consumidores y, en particular, a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Tienda Santander aplicará estrictamente todos los derechos, beneficios y garantías que dicha Ley establece para las transacciones que se realizan a través de este sitio. Adicionalmente, Tienda Santander adhiere en todas sus partes al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago. Este Código de Buenas Prácticas se encuentra disponible en el sitio web de la Cámara de Comercio de Santiago.

### **FUNCIONAMIENTO DE LA TIENDA SANTANDER**

El responsable del desarrollo y mantención de la plataforma de la Tienda Santander, y la actualización del stock disponible es Fullkom (Soptec SpA). Para el caso de los productos, cada Comercio (Easyways, Vespa, Krups, Coleman, Rowenta, E-Mobility, Be-Electric, MELI4, Super 73, Surface 604) es responsable de la comercialización, recaudación, despacho, facturación y post venta de las compras de sus productos realizadas por los Clientes en el sitio. Mientras que el responsable de la comunicación de los productos y de generar flujo de Clientes hacia la Tienda Santander es Multiplica SpA.

### **USUARIOS**

Tienda Santander está dirigida exclusivamente a Clientes, personas naturales, titulares y adicionales de Tarjetas de Crédito emitidas por Banco Santander Chile.

Para reservar, comprar y/o contratar servicios del catálogo de Tienda Santander, el Cliente debe tener habilitada su Tarjeta de Crédito y poseer el cupo disponible necesario para reservar y/o adquirir él o los productos y servicios ofertados en Tienda Santander, además de no haber incurrido en ninguna de las causales de bloqueo establecidas por Banco Santander Chile.

### **DE LA RESERVA, COMPRA O CONTRATACIÓN**

Sólo se emitirán las boletas y/o facturas por el Comercio vendedor de sus productos, correspondientes a la reserva, compra y/o contratación de los productos seleccionados, como comprobantes, cuando éstas sean con cargo a una Tarjeta de Crédito Santander.

### **CÓMO RESERVAR, COMPRAR O CONTRATAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS EN ESTE SITIO**

Para hacer la reserva, comprar o contratar en este sitio, deberás seguir los siguientes pasos, digitando un “click” en el campo respectivo:

1. Selecciona los productos de tu interés y agrégalos a la “bolsa”;
2. Indica tus datos personales: nombre, apellido, correo, rut y teléfono;
3. Selecciona la cantidad de cuotas y los datos de tu Tarjeta de Crédito Santander;
4. Paga la compra del producto mediante la pasarela de pagos GETNET con tu Tarjeta de Crédito Santander.
5. Una vez realizada la orden, se desplegará en tu pantalla una descripción del producto o servicio, su precio, la fecha de entrega, el medio de pago, el valor total de la operación y las demás condiciones de tu orden, la que podrás imprimir y almacenar. Te enviaremos esta información vía e-mail, a la dirección electrónica que hayas indicado.
6. Si quieres hacer seguimiento de tu compra, deberás llamar al call center o escribir al Servicio al Cliente de cada Comercio, quienes te entregarán un número único de la orden.

7. Tu orden pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de tu seguridad, así como de la disponibilidad, vigencia y cupo de tu Tarjeta de Crédito Santander.
8. Cumplida exitosamente la condición anterior, se efectuará el cargo en el medio de pago, se te enviará el comprobante del pago en formato electrónico y se despachará el producto de acuerdo a las condiciones de cada Comercio, en un máximo de días hábiles desde el momento en que recibes el comprobante de compra informado en los Términos y Condiciones de cada Comercio en sus respectivas páginas de producto.
9. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con el medio de pago o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica o e-mail a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.
10. Solo se hará entrega de los productos al tarjetahabiente que haya realizado la compra con la Tarjeta de Crédito Santander.

## **DE LOS PRODUCTOS**

Los productos y sus características técnicas se encuentran detallados en la descripción de cada producto. También podrás encontrar el stock de los productos detallada en el Catálogo, los que estarán sujetos a la disponibilidad que ahí se indica.

Tu compra está sujeta a verificación, disponibilidad de stock y factibilidad de distribución a la dirección de despacho indicada.

## **GARANTÍA DEL FABRICANTE Y BENEFICIOS DE SERVICIO TÉCNICO OFRECIDOS POR EL FABRICANTE**

La garantía del fabricante tiene cobertura de un año desde la fecha en que se recibe el producto.

En caso que presentes un inconveniente técnico, te invitamos a recibir asistencia dentro del sitio de soporte de cada Comercio, desde donde podrán ayudarte con tu producto.

En caso de hacer efectiva y se realice la reparación o el reemplazo del producto, se mantendrá el plazo de garantía original a partir de la fecha de entrega del producto.

La garantía junto al Servicio Técnico, serán responsabilidad exclusiva de cada uno de los Comercios que realicen la venta.

## **SERVICIOS TÉCNICOS AUTORIZADOS**

Con el objetivo de mantener una adecuada postventa, atención y soporte, los Comercios han puesto a disposición de los Clientes de Banco Santander y/o miembros de la comunidad Work Café, que hayan comprado alguno de sus productos a través de la Tienda Santander, un taller de servicio técnico autorizado. Las ubicaciones las pueden ver en los Términos y Condiciones de cada Comercio en sus respectivas páginas de producto.

## **GARANTÍA LEGAL**

El comprador podrá hacer uso de la garantía legal establecida en los artículos 20 y 21 de la Ley 19.496 de Protección de los Derechos de los Consumidores, de acuerdo con los plazos y condiciones señaladas en dicha normativa, pudiendo optar, a su arbitrio, y en el caso que así proceda, entre: (i) la reparación gratuita del producto; o, previa restitución, por (ii) la reposición del producto; o por (iii) la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Para hacer efectiva la garantía previamente señalada, el comprador deberá contactarse directamente con el Comercio.

A modo de ejemplo se considerará que el comprador tiene derecho a hacer uso de la garantía legal:

- a. Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplen las especificaciones correspondientes.
- b. Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyen o integran los productos no corresponden 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 son enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.
- d. Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deben reunir determinadas especificaciones y esto no ocurre.

- e. Si 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). 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 legales.
- f. Si la cosa objeto del contrato tiene defectos o vicios ocultos que imposibilitan el uso a que habitualmente se destina.

## **DESPACHO DE PRODUCTOS**

La entrega del producto se realizará por parte de cada Comercio dentro de un plazo máximo de días hábiles luego de haber realizado la compra y haber recibido el comprobante de pago informado en los Términos y Condiciones de cada Comercio en sus respectivas páginas de producto.

El mencionado plazo, en caso de fuerza mayor o hechos imprevistos que no permitan su cumplimiento, se verá extendido hasta el momento que cese el impedimento respectivo.

Al solicitar la entrega de productos en tu domicilio, autorizas la entrega de tu nombre, RUT, teléfono y domicilio a la empresa que efectúa la entrega o distribución del producto.

Los costos de despacho se encuentran incluidos en el valor del producto en el caso de los despachos a regiones, por un valor que varía según región.

Quien recibe el producto debe ser el tarjetahabiente de la tarjeta con que se haya efectuado la compra, es por esto que, al momento de la recepción del producto, quién te entrega el producto, te solicitará tu cédula de identidad, la cual fotografiará como medio de respaldo de entrega por parte del transportista y, finalmente, deberás firmar el comprobante de recepción de entrega.

En la entrega de tu pedido se realizará un checklist de lo que compraste, debes revisar que el modelo, capacidad y color del producto entregado concuerde con el que compraste, además revisar que el producto venga sellado en su empaque original.

Una vez aceptado y firmado el comprobante de entrega del producto no podrás devolverlo ni cambiarlo. Lo anterior, sin perjuicio de los derechos de la Ley 19.496 en relación con la garantía legal.

Considera que la información que entregas acerca del lugar de envío es muy importante para que el producto sea entregado sin inconvenientes.

Para preguntas sobre el despacho comunícate con el Call Center de cada Comercio.

Cada despacho permite hasta 2 intentos de entrega en la dirección de despacho indicada por el comprador. En caso de no poder concretarse el despacho en ninguno de los 2 intentos, personal de Servicio al Cliente se pondrá en contacto contigo para reprogramar la entrega. Esta tercera entrega está sujeta a un cobro adicional, el que será informado al momento de la coordinación de entrega del producto.

Al momento de la recepción debes revisar visualmente el estado general del embalaje. El nombre, RUT y firma del cliente en la orden de transporte será nuestra verificación de la conformidad en la recepción del producto.

## **DERECHO A RETRACTO**

El cliente tiene derecho a retractarse de la compra hasta 10 días después de haber recibido el producto. No podrá ejercerse el derecho a retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Deberán restituirse en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado. Deberá demostrar que los productos están sin uso.

En el caso de que el cliente quiera hacer uso del derecho a retracto de la compra realizada a través de la Tienda Santander, el Comercio deberá devolverle la totalidad del monto al cliente en un plazo no mayor a 48 horas hábiles generando una nota de crédito sobre el pago realizado con su Tarjeta de Crédito Santander.

## **MEDIOS DE PAGO QUE PODRÁS UTILIZAR EN ESTE SITIO**

Los productos y servicios informados en este sitio sólo pueden ser pagados con Tarjetas de Crédito emitidas por Banco Santander Chile, a menos que se señale una forma diferente de pago para casos u ofertas específicas, las que se informarán en su oportunidad a través del sitio web.

## **PROVEEDOR Y RESPONSABILIDAD**

La venta, calidad y entrega del producto, son de responsabilidad de cada Comercio sin que corresponda a Banco Santander Chile intervención alguna en ello o en la ulterior atención que ello demande.

## **POLÍTICAS DE SEGURIDAD**

Tienda Santander adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos personales. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con el medio de pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica o e-mail, 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 orden de reserva, compra y/o contratación efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada. Te informaremos vía telefónica o mediante correo electrónico que tu orden 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 orden de reserva, compra y/o contratación.

Cualquier consulta puede ser efectuada a [contacto.tienda@santander.cl](mailto:contacto.tienda@santander.cl)

## **USO DE COOKIES**

En Tienda Santander usamos cookies y tecnologías similares para personalizar y mejorar tu experiencia de Cliente y para mostrarte publicidad online relevante.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en el computador o aparato móvil a través del cual accedes a nuestro sitio web de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas nuestro sitio web.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Tienda Santander o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Tienda Santander. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los Clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Tienda Santander. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Tienda Santander y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Tienda Santander o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos.

Ningún producto, imagen o sonido puede ser reproducido, duplicado, copiado, vendido, revendido, visitado o explotado para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Tienda Santander.

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 Tienda Santander, sin nuestro consentimiento escrito previo.

Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

## **CONFIDENCIALIDAD**

Banco Santander Chile declara que ha tomado las medidas necesarias en sus instalaciones y sistemas que garantizan la confidencialidad de los datos ingresados por el Usuario en el sitio.

El Usuario se obliga a proporcionar información auténtica, cierta, verdadera, fidedigna, completa y actualizada cuando así sea requerido en o a través del sitio.

Banco Santander Chile tratará los datos de carácter personal, que sean ingresados por el Usuario o aquellos que obran en poder de este por cualquier causa, con la debida confidencialidad y de acuerdo a las normas vigentes.

Para los efectos de la ley 19.628 Sobre Protección de Datos de Carácter personal el Cliente autoriza a Banco Santander Chile a divulgar a las autoridades competentes o compartir exclusivamente con terceros con quienes suscriba alianzas o acuerdos comerciales, ciertos datos personales como el número de Rut, domicilio, actividad, correo electrónico, actividad o información relacionada a productos contratados con Banco Santander Chile que no se encuentren sujetos a secreto bancario, cuando ello se realice con el propósito de facilitar el desarrollo, materialización y/o implementación de acciones comerciales, sean de carácter general o personal, cuando ello fuere necesario o conveniente a fin de agregar nuevos atributos o beneficios a sus Clientes o mejorar la calidad de prestación de servicios y/o productos de Banco Santander Chile.

El Usuario declara conocer y aceptar que parte de la información contenida en o presentada a través de este sitio está amparada por la reserva y secreto bancario, de tal manera, que ésta es entregada a solicitud de Usuario y bajo su propia responsabilidad, bastando como prueba de ello los antecedentes informáticos correspondientes.

## **LEGISLACIÓN APLICABLE**

La legislación aplicable a estos Términos y Condiciones será la de la República de Chile. La ilegalidad, invalidación y/o nulidad de alguna o algunas de las cláusulas contenidas en los mismos no invalidará o anulará las demás.

## **POLÍTICAS DE SEGURIDAD USO DE PORTALES SANTANDER**

Revisalas en [https://www.santander.cl/informacion/condiciones\\_de\\_uso/index.asp#bienvenidos-tab](https://www.santander.cl/informacion/condiciones_de_uso/index.asp#bienvenidos-tab)