

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RIPLEY.COM, MARKETPLACE DE RIPLEY.COM Y APP DE RIPLEY CHILE

I. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE RIPLEY.COM

1. Antecedentes generales.

Las transacciones que se efectúen a través de este sitio web, en adelante denominado también “Ripley.com”, se sujetan a los presentes Términos y Condiciones, así como a la legislación chilena vigente, en particular a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y a la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Es requisito para comprar en Ripley.com la aceptación de los Términos y Condiciones descritos a continuación.

El presente documento se considerará parte integrante de aquellos actos y contratos que se efectúen a través del sitio Ripley.com entre los usuarios de éste y Comercial Eccsa S.A., Rol Único Tributario N° 83.382.700-6, domiciliada en Alonso de Córdova N° 5320, piso 9, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana o entre los usuarios del sitio Ripley.com y Corredora de Seguros Ripley Limitada, CAR S.A. u otras sociedades filiales o relacionadas a Ripley Chile S.A. que hagan uso de Ripley.com. Todas las sociedades antes señaladas se denominarán en conjunto “Ripley” o la “Empresa”. En el evento que alguna de estas empresas realizare actos o contratos a través de Ripley.com, deberán informar a los clientes en tiempo y forma sus respectivos términos y condiciones, los cuales deberán ser aceptados por los clientes para ser aplicables.

2. Representante legal.

Para todos los efectos relacionados con el presente instrumento y con el uso del sitio Ripley.com, la empresa designa como su representante al Sr. Alejandro Fridman Pirozansky, domiciliado en Alonso de Córdova N° 5320, piso 9, comuna y ciudad de Santiago.

El cliente podrá contactarse con Ripley a través del sitio web, sección “Mi Cuenta – ¿Necesitas ayuda?” o través de las redes sociales @ripleychile. Por su parte, Ripley podrá contactarse con el cliente a través de los datos que éste le proporcione al momento de realizar su compra o al ingresar un requerimiento a través de los canales antes mencionados.

Con todo, el cliente tendrá derecho a acudir ante el tribunal competente, de acuerdo con las normas de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

3. Registro de clientes y clave de seguridad.

Para comprar en Ripley.com, el cliente deberá registrar sus datos básicos relativos a su nombre, apellido, RUT y correo electrónico directamente en el sitio web Ripley.com, donde se le proporcionará una clave secreta que será solicitada al momento de realizar la compra.

Los datos proporcionados por el cliente serán considerados como fidedignos y será responsabilidad del cliente mantenerlos actualizados. Éstos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados de conformidad con lo indicado en la Política de Privacidad y Protección de Datos contenida en el número 15 de la sección I de los presentes Términos y Condiciones.

La clave secreta permite la compra de productos, por lo que será responsabilidad del cliente su administración. En caso de extravío, robo, hurto o mal uso de la clave o cualquier otra eventualidad de esta naturaleza, el cliente tendrá la obligación de informar tan pronto tome conocimiento de esta circunstancia a Ripley en un Servicio al Cliente ubicado en cualquier Tienda Ripley o ingresando a Ripley.com (sección “Necesitas ayuda”).

El suministro de información y compra a través de Ripley.com requiere el conocimiento y aceptación de los Términos y Condiciones descritos en el presente documento.

4. Promociones.

Todas las promociones contenidas en Ripley.com permanecerán vigentes durante sus respectivos plazos de duración y mientras exista disponibilidad de stock, informando Ripley a través de este sitio el número de productos disponibles, el plazo de duración de la respectiva promoción, así como todo otro dato específico que permita a los clientes conocer las condiciones aplicables para tomar parte en la respectiva promoción.

5. Información de otros sitios web.

Ripley es responsable de la información proporcionada en este sitio web relativa a los productos, servicios y modalidades de contratación informadas en esta página.

Para asegurar su experiencia de compra y evitar dudas respecto de la información entregada en otros sitios web sobre los productos y servicios ofrecidos en Ripley.com, así como su modalidad de contratación, los clientes podrán visitar directamente el sitio web www.ripley.com y revisar en él los productos y servicios que deseen.

6. Autorización de envío de información, ofertas y promociones.

Por medio de la aceptación de los Términos y Condiciones, el cliente autoriza el envío de todo tipo de información relacionada con su proceso de compra, ofertas y/o promociones.

Conforme al artículo 28 B de la Ley N° 19.496, el cliente podrá solicitar en cualquier momento la suspensión del envío de esta correspondencia.

7. Medios de pago aceptados.

Los medios de pago que se pueden utilizar para comprar en el sitio de Ripley.com son los siguientes:

a) Tarjeta Ripley: Cualquier tarjeta emitida y administrada por CAR S.A. que incluya el nombre Ripley. Los aspectos relativos al funcionamiento de la Tarjeta Ripley aceptada en este sitio, están sujetos al contrato existente entre el cliente y el emisor.

b) Tarjetas Bancarias: Cualquier tarjeta de crédito o débito que sea aceptada habitualmente por Ripley. Estas tarjetas, para ser aceptadas, deben haber sido emitidas por bancos nacionales. En el caso de las tarjetas emitidas por bancos extranjeros, sólo se aceptarán tarjetas de crédito que sean autorizadas a través de Webpay. Las tarjetas aceptadas son Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International y Magna. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio, están sujetos al contrato existente entre el cliente y el banco emisor, sin que a Ripley.com le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

En caso de estar disponible, el cliente deberá registrar en el sitio los datos de una tarjeta de crédito o débito emitida por un banco domiciliado en Chile para hacer compras de manera más rápida y sencilla, sin la necesidad de ingresarlos cada vez que efectúe un pago. Este registro reduce el riesgo de ingresar los datos de la tarjeta de crédito o débito de forma errónea y permite asociarla como medio de pago para realizar las compras mediante su sola elección dentro del listado de tarjetas de pago registradas, garantizando mayor seguridad en las transacciones y rapidez en el pago al poder pagar todas las compras en un sólo paso.

Ripley no almacena los datos de las tarjetas de crédito o débito registradas en el sitio, sino que estos quedan almacenados de forma segura en Cybersource International Inc. (una solución de Visa) y sólo estarán asociados a la respectiva cuenta del cliente, lo que es más seguro.

La primera vez que se registre una tarjeta de crédito o débito en el sitio, el cliente deberá completar los datos de su tarjeta de pago: número de la tarjeta, nombre del titular, fecha de vencimiento y el CVV de la misma. Posteriormente, y como medida de validación de identidad y medio de pago, se procederá a realizar un cargo aleatorio entre \$50 y \$500 en la respectiva cuenta, cantidad que hará las veces de contraseña para acreditar la identidad del cliente y la titularidad del medio de pago. Para estos efectos, el cliente deberá revisar en el estado de cuenta de la tarjeta de crédito o débito respectiva, en las plataformas disponibles en el banco emisor, el monto cargado e ingresar dicha cantidad como contraseña, la que una vez validada permitirá finalizar el procedimiento de registro. Luego de esto, la tarjeta de crédito o débito quedará registrada y validada, por lo que en las futuras compras sólo se requerirá el ingreso del CVV de la tarjeta escogida. El monto cargado en la tarjeta de pago para efectos de la validación antes descrita, será reembolsado o reversado al medio de pago correspondiente dentro de las 24 horas siguientes al registro.

El cliente podrá registrar y tener activas tantas tarjetas de crédito o débito desee. Si el cliente desea terminar con este servicio solo debe desactivar su tarjeta en los datos de su perfil.

c) Tarjetas de Regalo o Gift Card: Tarjeta electrónica ya sea nominativa o al portador, que representa un valor nominal fijo en dinero y que puede ser utilizada para adquirir productos, ya sea de manera exclusiva o en conjunto con otros medios de pago disponibles.

La Gift Card puede ser adquirida por una persona natural directamente en cualquier caja de Tiendas Ripley o por una persona jurídica a través del área de Venta Empresas. También pueden ser adquiridas en Ripley.com por aquellos montos fijos que se encuentren disponibles. Asimismo, los clientes del programa RipleyPuntos pueden canjear una Gift Card conforme a los términos y condiciones de dicho programa.

Las Gift Card pueden ser abiertas o cerradas, siendo las primeras aquellas que permiten adquirir cualquier producto de cualquier línea, y las cerradas aquellas que permiten adquirir productos de determinadas líneas y/o marcas, como por ejemplo vestuario o calzado. En caso que las Gift Card puedan ser utilizadas para comprar productos de Marketplace, será informado a los clientes previamente a la adquisición de la misma.

d) Cupones de descuento: Ripley.com puede poner a disposición de sus clientes cupones de descuento que se podrán hacer efectivos al momento de comprar en Ripley.com. Dichos cupones son de carácter alfanumérico y se rigen por fechas de vigencia, medio de pago, máximo de unidades, tipos de productos, disponibilidad de stock y máximo de canjes, indicados en cada cupón. Los cupones de descuento se deben utilizar al momento de realizar la compra y aplican sobre precios vigentes, por lo que una vez usados, el descuento queda reflejado automáticamente en el precio.

f) Chek: aplicación móvil de Banco Ripley que permite a sus usuarios contratar una Tarjeta de Prepago con Provisión de Fondos para la adquisición de bienes, pago de servicios o la extinción de otras obligaciones de pago. Los aspectos relativos al funcionamiento de este medio de pago están sujetos al contrato existente entre el cliente y Banco Ripley.

8. Precios.

Los precios de productos y servicios exhibidos en Ripley.com sólo tienen aplicación para las compras efectuadas en el mismo y no son aplicables a transacciones efectuadas en Tiendas Ripley. Asimismo, los precios de productos y servicios exhibidos en Tiendas Ripley no necesariamente tienen aplicación a las transacciones efectuadas en Ripley.com.

9. Proceso de compra en Ripley.com.

Para realizar compras por medio de Ripley.com, los clientes deberán seguir los siguientes pasos.

En primer lugar, deberán elegir los productos que sean de su interés y agregarlos a su carro de compras. Una vez agregados, podrán continuar revisando los productos que deseen o dirigirse a la opción disponible para iniciar el proceso de compra. Una vez que hayan elegido los productos de su interés, deberán ingresar sus datos para iniciar el proceso de compra.

Una vez ingresados los datos, los clientes deberán elegir el tipo de despacho, indicar domicilio si corresponde, y medio de pago de los productos seleccionados de acuerdo con la disponibilidad informada en el sitio web.

Completados los datos anteriores, se informará el producto elegido, su precio, la fecha de entrega según el tipo de despacho seleccionado, la forma de pago y el costo total de la orden de compra. Previo a proceder al envío de la orden, los clientes deberán aceptar los Términos y Condiciones de este sitio haciendo click en el espacio establecido para ello. Posteriormente, recibirán un correo electrónico por medio del cual se le informará el número de su orden de compra y el detalle de los productos seleccionados.

Una vez realizado lo anterior y por motivos de seguridad, la orden de compra entrará a un proceso de confirmación de identidad y del medio de pago elegido.

Cumplido el procedimiento anterior, se realizará el cargo de la orden de compra en el medio de pago elegido, se enviará el comprobante de la orden de compra al correo electrónico que el cliente hubiese registrado, y se procederá a la entrega del producto en las condiciones contratadas.

Una vez que el producto sea despachado, el cliente podrá revisar el estado y/o avance de su despacho a través del Sitio Web en la Sección “Sigue tu compra”. Para formular consultas o reclamos relativos a la entrega de los productos, el cliente podrá ingresar a la sección “Mi Cuenta” y/o a la sección “Necesitas ayuda”.

10. Derecho de retracto.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, el cliente tendrá derecho a poner término unilateralmente a los contratos celebrados a través de este sitio, de acuerdo con las condiciones establecidas en el referido artículo. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Tampoco podrá ejercerse en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del cliente, o se trate de bienes de uso personal. El cliente no podrá ejercer el derecho de retracto antes referido tratándose de la contratación de algún servicio.

Para ejercer este derecho, el cliente podrá ingresar a la sección “Mi Cuenta” y/o a la sección “Necesitas ayuda”.

Lo anterior, es sin perjuicio del derecho de garantía legal y de la política de cambio y devolución establecidos en los números 11 y 12 de la sección I de los presentes Términos y Condiciones, respectivamente.

11. Garantía legal.

En caso que un producto adquirido en Ripley.com presentare fallas o defectos, no tuviere las características técnicas informadas, o hubiere sido despachado con daños o incompleto, el cliente tendrá derecho a optar, dentro de los 6 meses siguientes a su recepción, por alguna de las siguientes alternativas:

- a) Reparación gratuita del producto;
- b) Reposición o cambio del producto previa restitución del mismo; o
- c) Devolución de la cantidad pagada previa restitución del producto.

Para ejercer este derecho, el cliente deberá presentar el producto, junto con cualquier documento que acredite la compra, en un punto de Servicio de Atención al Cliente de cualquier Tienda Ripley o ingresar su solicitud en la sección “Necesitas ayuda” de Ripley.com).

De acuerdo a lo previsto en la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores, se considerará que existe 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) 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) anterior. 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 del plazo de 6 meses contados desde la recepción del producto.
- 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 efectos de lo establecido en esta sección, 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 la reposición del producto, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

12. Beneficio de la Política de Cambio y Devolución en Ripley.com.

Adicionalmente al derecho de garantía legal contemplado en el número 11 de la sección I, Ripley otorga un beneficio especial a sus clientes consistente en la posibilidad de cambiar o devolver un producto, sin expresión de causa.

Para estos efectos, en caso de que algún cliente cambie de opinión respecto del producto adquirido, podrá cambiarlo (esto es, entregar el producto a cambio de otro bien) o devolverlo (esto es, restituir el producto y recibir la devolución del precio pagado por éste), presentando su boleta o cualquier documento que acredite la compra en los siguientes plazos, contados desde la entrega del producto o retiro de éste, según cual hubiere sido la modalidad de despacho:

- a) 30 días corridos, para las líneas de productos de las categorías Moda y/o Vestuario (mujer, hombre e infantil), Belleza, Zapatos y Zapatillas (mujer, hombre e infantil), y respecto de la categoría infantil productos de Mundo Bebé, Estimulación y Alimentación o Dormitorio; y
- b) 10 días corridos, para las líneas de productos de las categorías Tecno, Electro, Muebles y Hogar, Dormitorio, Ferretería, Deporte y Aventura (con excepción de zapatillas y ropa deportiva incluidas en el punto anterior) y respecto de la categoría infantil colchones y sillas, juguetería y juegos de exterior.

Este beneficio de cambio y devolución podrá ejercerse siempre y cuando se trate de productos que no presenten fallas o deficiencias sobre las cuales se aplique la garantía legal, y siempre y cuando el producto esté nuevo, sin uso, en perfectas condiciones y en su embalaje original, en virtud de la naturaleza de los productos.

Respecto de las siguientes categorías de productos, además de lo indicando en el párrafo anterior, será necesario que éstos no hayan sido abiertos y que conserven su sellado original: Perfumería, Tratamiento, Maquillaje, TV-Video, Celulares, Computadores, Videojuegos y Consolas de Videojuegos, Smartwatches, Colchones, Almohadas, Muebles que requieren armado, Gourmet, Refrigeración, Lavado, Secadoras, Cocina, Uso Personal y los que tengan embalaje plástico termo contraído.

Para ejercer este beneficio, el cliente deberá presentar el producto y cualquier documento que acredite la compra en un punto de atención de Servicio al Cliente de cualquier Tienda Ripley donde se encuentre disponible la línea de productos respectiva o ingresar a Ripley.com (sección “Necesitas ayuda”), a fin de solicitar el retiro del producto, pagando el correspondiente costo de retiro.

Consideraciones importantes del beneficio de la Política de Cambio y Devolución de Ripley.com.

- a) En caso de productos comprados en promoción, se requerirá la entrega de todos ellos, sin perjuicio que el cambio o devolución se efectúe sólo respecto a uno de ellos.

b) Este beneficio no es aplicable para la venta de ropa interior ni trajes de baño, productos hechos a medida (tales como cortinas), óptica ni teléfonos celulares asociados a un operador de telefonía móvil. Tampoco es aplicable respecto de productos reacondicionados, seminuevos u open box, ni de aquellos de entrega digital o copia inmediata, tales como software, entradas a espectáculos, entre otros.

13. Despacho y entrega de productos.

El despacho y la entrega de los productos adquiridos en Ripley.com podrá ser efectuado a través de alguna de las siguientes modalidades, de acuerdo con la disponibilidad informada para cada producto:

a) Despacho a domicilio;

b) Retiro en Tienda.

13.1. Despacho a domicilio.

Bajo esta modalidad, el despacho de los productos será realizado en el domicilio que el cliente indique al momento del envío de su orden de compra.

Será responsabilidad del cliente la exactitud de los datos entregados en Ripley.com para una correcta y oportuna entrega de los productos en el domicilio que éste indicare o en el lugar de despacho elegido.

El despacho de los productos será realizado en el lugar y día que el cliente hubiere elegido, de acuerdo a la disponibilidad informada al momento del envío de la orden de compra del respectivo producto. Ripley realiza el despacho de productos de lunes a sábado, entre 9:00 y 21:00 horas. Si la orden de compra incluye más de un producto, éstos podrían llegar en despachos separados.

Los cambios de lugar de despacho son factibles sólo dentro de la misma comuna del despacho original. Para gestionarlos, el cliente, con un mínimo de 48 horas de anticipación a la fecha programada para su despacho, deberá ingresar a Ripley.com (sección “Necesitas ayuda”), o solicitar el cambio de lugar en un punto de Servicio de Atención al Cliente de cualquier Tienda Ripley, acompañando en este caso copia de la boleta o cualquier otro documento que acredite la compra.

Una vez que el producto sea entregado, el cliente deberá revisar que se encuentra en buen estado y posteriormente firmar la guía de despacho o realizar el procedimiento de validación de entrega que la empresa le hubiese informado al momento de la compra. La recepción del producto debe realizarse por una persona mayor de edad.

En caso que el producto sea recibido por un tercero distinto del titular de la orden de compra (familiares, asesora del hogar, conserjes, mayordomo, etc.), este tercero deberá firmar y escribir su nombre y Rut en la guía de despacho para acreditar la recepción del producto.

Si el cliente no está conforme con el producto recibido, deberá rechazar el producto en el momento de la entrega, indicando en la guía de despacho su nombre, su RUT y las razones de su disconformidad.

En el evento que el producto no fuese entregado el día elegido por el cliente por una causa imputable a Ripley, este último devolverá el valor pagado por concepto de despacho a requerimiento del respectivo cliente y gestionará de forma gratuita la nueva entrega del producto de acuerdo al día elegido por el cliente. Para esto, el cliente debe ingresar a Ripley.com (sección “Necesitas ayuda”). Este beneficio no será aplicable en caso que la entrega del producto no pueda ser realizada por falta de moradores en el domicilio indicado, o en caso que los datos de la dirección de despacho no sean correctos.

Consideraciones especiales del despacho a domicilio

- Para evitar daños en los productos, en casas o departamentos donde el artículo no se puede subir por ascensor o montacargas, el personal a cargo del despacho sólo está autorizado para subir hasta el quinto piso por las escaleras.

El servicio de despacho no considera desarmar puertas o ventanas, ni la utilización de cuerdas u otros elementos para levantar los productos a pisos superiores. Además, el personal de transporte no está capacitado para instalar o intervenir los productos.

- El servicio de despacho no considera el armado o instalación de productos.

El personal de despacho tiene prohibido recibir propinas, así como también solicitar implementos para realizar el despacho del producto.

El cliente podrá revisar el costo del despacho y si el producto se encuentra disponible para ser enviado al domicilio de su elección previo a la realización de la compra.

13.2. Retiro en Tienda.

Bajo esta modalidad, el despacho de los productos será realizado mediante su envío a una Tienda Ripley que el cliente indique al momento del envío de su orden de compra. Esta modalidad será aplicable respecto de todos aquellos productos publicados en Ripley.com y que posean un ícono denominado “Retiro en Tienda”. Al ingresar a la ficha del producto, se pueden conocer las Tiendas Ripley en las cuales el producto en cuestión está disponible para ser retirado.

Una vez que el cliente agregue el producto que desea adquirir a la bolsa de compras, deberá seleccionar el método de despacho “Retiro en Tienda” e indicar la tienda en la cual efectuará el retiro, según la disponibilidad indicada para el producto respectivo. Adicionalmente, el cliente, durante el proceso de compra, podrá autorizar a un tercero para efectuar el retiro del producto, debiendo indicar los datos de dicha persona (nombre completo, Rut, número de teléfono y correo electrónico).

Posteriormente, el cliente deberá continuar con el proceso de compra. Una vez enviada la orden de compra, el cliente recibirá un correo electrónico que acusará recibo de su solicitud y contendrá toda la información de su compra. Luego, una vez constatados los procedimientos de seguridad para la verificación de la compra (el medio de pago utilizado y la confirmación de los datos personales suministrados por el cliente) el cliente recibirá un correo que le indicará que su producto está listo para ser retirado.

Para efectuar el retiro del producto, el cliente (o el tercero designado por éste) deberá presentarse con su cédula de identidad o documento que acredite su identidad en el Módulo de Retiro en Tienda correspondiente, dentro del horario de funcionamiento de la Tienda Ripley seleccionada. El producto no podrá ser retirado por menores de 18 años, aunque estén autorizados en el flujo de compra.

El cliente (o el tercero por éste designado) deberá revisar el producto al momento de su entrega.

La obligación de Ripley de entregar el producto se entenderá perfeccionada al momento que el producto sea puesto a disposición para su retiro por el cliente o por el tercero que el cliente hubiere elegido e informado a Ripley.

El cliente (o el tercero designado por éste) tendrá un plazo de 3 días corridos, a contar de la fecha en que reciba el correo que indica que el producto está listo para ser retirado, para efectuar el retiro desde la Tienda Ripley correspondiente. Si transcurrido dicho plazo, el cliente o el tercero, según corresponda, no realiza el retiro del producto, la solicitud de compra quedará sin efecto, recibiendo el cliente un correo electrónico informando de este hecho.

14. Gasto de retiro de productos.

En caso de que un cliente solicite el retiro de un producto por arrepentimiento de la compra, los gastos de retiro serán por cuenta del cliente y no se devolverán los gastos del despacho original.

15. Privacidad y protección de datos.

Política de privacidad

Ripley podrá solicitar a los usuarios o clientes datos personales, como información relativa a su nombre, RUT, dirección de correo electrónico, domicilio o número telefónico, sin perjuicio que los datos específicos a solicitar serán debidamente informados a los usuarios o clientes en las oportunidades que correspondan. Estos datos no serán manejados por ninguna empresa que no pertenezca al grupo de empresas Ripley y serán tratados de manera confidencial, conforme a lo establecido por la legislación vigente y exclusivamente utilizados para procesar la compra, el despacho, gestionar la postventa y, en su caso, para el envío de publicidad sobre ofertas y promociones.

En los casos que sean comunicados o cedidos a empresas relacionadas a Ripley (Ripley Corp S.A.; Ripley Chile S.A.; Ripley Financiero Limitada; Comercial Eccsa Chile S.A.; Ripley Customer SpA; Banco Ripley; CAR S.A.; Corredora de Seguros Ripley Limitada; Banripley Asesorías Financieras Limitada; Sociedad de Cobranzas Payback Limitada), se hará con el fin de mejorar la información y comercialización de los productos y servicios distribuidos o prestados. Con todo, los usuarios y clientes autorizan a Ripley para comunicar su información personal a empresas externas o terceros en general con la finalidad de (i) dar cumplimiento a las condiciones de la compra del usuario o cliente y en general para cumplir con los deberes que Ripley asuma con dicho usuario o cliente (por ejemplo, compartir los datos con empresas transportistas para poder efectuar el despacho de una compra), (ii) mejorar el nivel del servicio que presta Ripley y así como experiencia general del usuario o cliente, y (iii) poder evaluar el ofrecimiento de nuevos servicios a los usuarios o clientes (por ejemplo, garantías extendidas para cierto tipo de productos).

El cliente inscrito en Ripley.com tendrá derecho a requerir información de sus datos personales registrados y disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de estos datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la Ley N° 19.628. Para ejercer estos derechos, el cliente podrá ingresar a Ripley.com (sección “Necesitas ayuda”).

Esto es sin perjuicio de la facultad de compartir los datos personales de usuarios y clientes a terceros que procesarán dichos datos en calidad de mandatarios de conformidad a la ley.

Seguridad de la información

Ripley.com utiliza el certificado SSL Extended Validation de 2048 bits el cual permite total seguridad y privacidad de los datos de sus clientes y la realización de transacciones electrónicas seguras, lo que significa que toda información personal no podrá ser leída ni capturada por terceros.

Uso de Cookies

Las cookies son pequeños archivos de texto que se guardan en el navegador de internet, en el disco duro del computador o de tus aparatos móviles cada vez que se visita un sitio web o se abre una aplicación.

Las cookies sirven para mejorar la experiencia de navegación del cliente y recordar sus preferencias personales para que no tenga que ingresar datos cada vez que visitan un sitio web o utilizan una aplicación.

Las cookies son utilizadas por Ripley para reconocer cuando un cliente inicia sesión en su sitio web, recordar las configuraciones personales que hubiese realizado el cliente y para analizar la forma de navegación y así poder detectar posibles mejoras en el sitio web.

Los clientes pueden bloquear o cambiar la configuración de las cookies del sitio web en cualquier momento. Sin embargo, esto podría restringir el uso de sitios web y/o de aplicaciones móviles, ya que ciertas funcionalidades podrían no funcionar con las cookies desactivadas, tales como, aquellas necesarias para llevar a cabo los procesos de compra en el sitio web.

La información relacionada al tipo de cookies utilizadas por el sitio web, su uso y su forma de desactivación se encuentran informadas en la [Política sobre el uso de cookies de Ripley.com](#).

16. Sitio web Ripley.com.

Ripley se reserva el derecho a modificar cualquier dato o información contenida en www.ripley.com, así como a suspender su funcionamiento de manera total o parcial.

Cualquier modificación de la información contenida en este sitio web, así como la eventual suspensión de su funcionamiento, no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores.

II. MARKETPLACE DE RIPLEY.COM

1. Antecedentes Generales.

Las transacciones que se efectúen a través de Ripley.com, en la modalidad “Marketplace de Ripley.com”, en adelante “**Marketplace de Ripley.com**”, se sujetan a los términos y condiciones establecidos en la sección II de estos Términos y Condiciones, así como a la legislación chilena vigente. Es requisito para comprar en la modalidad Marketplace de Ripley.com la aceptación de los Términos y Condiciones del Marketplace de Ripley descritos a continuación.

El Marketplace de Ripley.com es una plataforma puesta a disposición de distintos proveedores para que, por medio de su utilización y bajo su propia cuenta y riesgo, éstos realicen la venta o reserva de productos de su propiedad y/o la prestación de servicios de su giro que sean ofrecidos a los consumidores o clientes finales que visiten el sitio web. Asimismo, los proveedores podrán también ofrecer la reserva de productos para ser adquiridos por los consumidores, de acuerdo a lo establecido en este instrumento.

2. Representante legal.

Para todos los efectos relacionados con el presente instrumento y con el uso del sitio Ripley.com, la empresa designa como su representante al Sr. Alejandro Fridman Pirozansky, domiciliado en Alonso de Córdova N° 5320, piso 9, comuna y ciudad de Santiago.

Con todo, Ripley no es el dueño de los productos que se comercializan por medio de la modalidad de Marketplace de Ripley.com, ni tampoco se encuentra en posesión de ellos ni interviene en las condiciones en que esos productos son ofrecidos a los consumidores.

En consecuencia, la oferta y comercialización de productos y servicios a través de la modalidad Marketplace de Ripley.com es realizada directamente por los proveedores, bajo su propia cuenta y riesgo, de manera que el contrato de compraventa que al efecto se perfeccione será formalizado entre cada consumidor y el respectivo proveedor.

La labor de Ripley se limita a la ejecución de aquellas actividades tendientes a poner a disposición de los consumidores la información respecto de los productos y servicios a ser ofrecidos y comercializados por los proveedores bajo dicha modalidad, la recaudación de los pagos realizados con motivo de la comercialización de productos y servicios y la ejecución de las demás obligaciones expresamente establecidas para Ripley en la sección II de estos Términos y Condiciones.

Con todo, el cliente tendrá derecho a acudir ante el tribunal competente, de acuerdo con las normas de la Ley N°19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

3. Aplicación supletoria o complementaria de los Términos y Condiciones de Ripley.com contenidos en la sección I precedente.

A las compras efectuadas en el Marketplace de Ripley.com se les aplicarán los Términos y Condiciones de Ripley.com contenidos en la sección I precedente en todo aquello que no sea contrario a lo regulado en la sección II de los presentes Términos y Condiciones.

4. Precios en el Marketplace de Ripley.com.

Los precios de los productos y servicios exhibidos en el Marketplace de Ripley.com son determinados libremente por cada uno de los proveedores que los ofrecen.

Los precios y demás condiciones aplicables a los productos y servicios que sean ofrecidos por los proveedores a través del Marketplace de Ripley.com podrán ser modificados por ellos en cualquier momento. Los cambios en los precios y demás condiciones aplicables a los productos y servicios ofrecidos por los proveedores bajo la modalidad de Marketplace no afectarán los derechos válidamente adquiridos por los consumidores con anterioridad a la modificación.

Los precios de los productos y servicios ofrecidos en el Marketplace de Ripley.com sólo tendrán aplicación para compras efectuadas bajo dicha modalidad, y no serán aplicables a transacciones efectuadas en otros medios que puedan ser administrados por Ripley o que puedan ser ofrecidos por los proveedores.

5. Garantía de los productos comercializados en el Marketplace de Ripley.com.

Las condiciones para cambios, devoluciones y servicio técnico de los productos que sean adquiridos bajo la modalidad de Marketplace de Ripley.com serán las que en cada caso sean informadas por los respectivos proveedores con ocasión de la oferta y/o comercialización de un producto determinado, las que en todo caso no podrán ser inferiores a aquellas establecidas en la Ley N° 19.496.

5.1. Derecho de retracto en el Marketplace de Ripley.com.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 3 bis de la Ley N° 19.496, el cliente tendrá derecho a poner término unilateralmente a los contratos celebrados a través de este sitio, de

acuerdo con las condiciones establecidas en el referido artículo. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor. Tampoco podrá ejercerse en el caso de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, o hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del cliente, o se trate de bienes de uso personal. El cliente no podrá ejercer el derecho de retracto antes referido tratándose de la contratación de algún servicio.

Para ejercer este derecho, el cliente podrá ingresar a la sección “Mi Cuenta” y/o a la sección “Necesitas ayuda”.

5.2. Política de Cambios y Devoluciones en el Marketplace de Ripley.com.

Adicionalmente a la garantía legal, a los productos y servicios comercializados por medio del Marketplace de Ripley.com se les aplicará la Política de Cambios y Devoluciones de Ripley.com contemplada en el número 12 de la sección I precedente, con excepción de los productos o servicios en cuya ficha se disponga expresamente otra cosa.

Para ejercer este beneficio, el cliente deberá ingresar a Ripley.com (Sección “Necesitas Ayuda”) a fin de coordinar el retiro del producto por parte del respectivo proveedor, pagando el correspondiente costo de retiro, o entregar el producto en cualquiera de las sucursales del operador logístico que le informe Ripley.

Consideraciones importantes del beneficio de la Política de Cambio y Devolución de Marketplace de Ripley.com.

a) En caso de productos comprados o servicios contratados en promoción, se requerirá la entrega de todos ellos (de los tickets, tratándose de los servicios), sin perjuicio que el cambio o devolución se efectúe sólo respecto a uno de ellos.

b) Este beneficio no es aplicable para la venta de ropa interior ni trajes de baño, productos hechos a medida (tales como cortinas), óptica ni teléfonos celulares asociados a un operador de telefonía móvil. Tampoco es aplicable respecto de productos reacondicionados, seminuevos u open box, ni de aquellos de entrega digital o copia inmediata, tales como software, entradas a espectáculos, entre otros.

Asimismo, tampoco es aplicable a las secciones de supermercado, automotriz y salud y bienestar.

6. Despacho y entrega de productos en el Marketplace de Ripley.com.

El despacho y la entrega de los productos adquiridos a través del Marketplace de Ripley.com, en cualquiera de las modalidades disponibles, será de responsabilidad de los proveedores que los hubieren comercializados, y se sujetará a las condiciones informadas en cada caso por dichos proveedores.

Se enviará a los consumidores una confirmación respecto de la orden de compra efectuada por éstos y las condiciones de la misma, indicando la modalidad contratada por los consumidores, el plazo previsto para entrega de los productos y los demás detalles y condiciones aplicables a dicha orden de compra.

Junto con la entrega de los productos, el proveedor enviará a los consumidores una copia de la boleta que acredite su compra. La boleta será emitida directamente por el respectivo proveedor, bajo su nombre y RUT, y contendrá toda la información procedente de acuerdo con la legislación aplicable.

6.1. Despacho a domicilio

El despacho de los productos será realizado en el domicilio que el cliente indique al momento del envío de su orden de compra.

Los productos serán transportados a las dependencias elegidas por los consumidores a través de medios que procuren su adecuada protección, tales como cajas o bolsas debidamente acondicionadas para el traslado de los bienes y otros elementos de seguridad según el tipo de producto de que se trate.

El cliente podrá revisar el costo del despacho y si el producto se encuentra disponible para ser enviado al domicilio de su elección previo a la realización de la compra.

6.2. Retiro en tienda

El despacho de los productos será realizado mediante su envío a una tienda Ripley que el cliente indique al momento del envío de su orden de compra. Esta modalidad será aplicable respecto de todos aquellos productos publicados en el Marketplace de Ripley.com que tengan disponible esta modalidad de entrega.

Esta modalidad de entrega podrá tener costos adicionales, los cuales serán informados en el proceso de compra de los respectivos productos. En caso de contar con costos adicionales, éstos se sustentarán en los costos logísticos, de almacenamiento y seguridad involucrados en dicha entrega, debido a que los productos deberán ser trasladados desde las bodegas de los proveedores que los hubiesen comercializado hacia las tiendas Ripley que hubiesen sido seleccionadas por los consumidores al momento de la compra, lugar donde deberán ser almacenados hasta su retiro efectivo por parte de los consumidores.

La obligación del proveedor de entregar el producto se entenderá perfeccionada al momento que el producto sea puesto a disposición para su retiro por el cliente o por el tercero que el cliente hubiere elegido e informado a Ripley.

El cliente (o el tercero designado por éste) tendrá un plazo de 3 días corridos, a contar de la fecha en que reciba el correo electrónico que indica que el producto está listo para ser retirado, para efectuar el retiro desde la tienda Ripley correspondiente. Si transcurrido dicho plazo, el cliente o el tercero, según corresponda, no realiza el retiro del producto, el proveedor

se encontrará facultado para dejar sin efecto la compra, recibiendo el cliente un correo electrónico informando de este hecho.

7. Contratación de servicios

En el caso de la contratación de servicios, el proveedor será el responsable de la coordinación y completa ejecución de los servicios dentro de los plazos y modalidades informadas a los clientes, no existiendo para Ripley responsabilidad alguna en el proceso de coordinación y ejecución de dichos servicios. Una vez prestados los servicios contratados, el proveedor deberá entregar a los consumidores una copia de la boleta que acredite la prestación del servicio. La boleta será emitida directamente por el proveedor, bajo su nombre y RUT, y contendrá todos los datos relativos a la prestación del servicio de que se trate y demás información procedente de acuerdo con la legislación aplicable.

8. Reserva de vehículos e inmuebles en el Marketplace de Ripley.com.

Las reservas de bienes inmuebles y automóviles serán realizadas directamente por empresas inmobiliarias y empresas concesionarias de automóviles, según corresponda, no cabiéndole a Ripley responsabilidad alguna en dichas reservas.

En el Marketplace de Ripley.com sólo se podrán efectuar reservas de bienes inmuebles y de automóviles. De esta forma, las eventuales operaciones de promesas de compraventa y/o compraventas que los clientes decidan celebrar con las respectivas inmobiliarias y concesionarias de automóviles se realizarán fuera del Marketplace de Ripley.com.

Es responsabilidad de las empresas inmobiliarias o concesionarias de automóviles la celebración, perfeccionamiento y cumplimiento de la eventual promesa de compraventa y/o compraventa de inmuebles o automóviles que hubiesen sido reservados por los clientes.

La reserva de inmuebles y automóviles no constituye una promesa de compraventa, y solo obliga a las empresas inmobiliarias y concesionarias de automóviles a suspender la oferta o comercialización a terceros de los productos que hubieren sido reservados por los clientes, durante el plazo informado al momento de la reserva.

El precio de la reserva pagado por el cliente será abonado al precio de compra del respectivo bien.

Ripley no es responsable de la veracidad de la información publicada por las empresas inmobiliarias o concesionarias de automóviles, tales como, condiciones de venta, situación registral, estado de conservación, características o accesorios del inmueble y los automóviles. Dicha responsabilidad es asumida íntegramente por las empresas inmobiliarias o concesionarias de automóviles.

9. Compras de alimentos en el Marketplace de Ripley.com.

El uso del sitio web para la comercialización de alimentos, así como la aplicación de los presentes Términos y Condiciones, se encuentran acorde a la normativa vigente y, en

específico, al Decreto con Fuerza de Ley 725/1967 (Código Sanitario); el Decreto N° 977 de 13 de mayo de 1997 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Sanitario de los Alimentos; Ley N° 20.606 sobre composición nutricional de los alimentos y su publicidad; la Ley N° 20.869 sobre publicidad de alimentos; el Decreto N°1 de 11 de diciembre de 2017 del Ministerio de Salud, que determina las características del mensaje que promueve hábitos de vida saludable contenido en la publicidad de los alimentos que califiquen como “alto en” uno o más nutrientes críticos; entre otras.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término a que se refiere el inciso primero será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de 7 días.

10. Privacidad y protección de datos.

Con respecto a la política de privacidad, seguridad de la información y uso de cookies, se aplicará lo dispuesto en el punto 15 de la Sección I de estos Términos y Condiciones.

11. Sistema Marketplace

Ripley se reserva el derecho a modificar cualquier dato o información contenida en el sistema de Marketplace de Ripley.com, así como a suspender su funcionamiento de manera total o parcial.

Cualquier modificación de la información contenida en el Marketplace de Ripley.com, así como la eventual suspensión de su funcionamiento no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores.

III. APP RIPLEY CHILE

Las transacciones que se efectúen a través de la aplicación móvil de Ripley, en adelante “App de Ripley Chile”, se encuentran sujetas a los Términos y Condiciones de Ripley.com.

IV. VIGENCIA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES.

La presente versión de los Términos y Condiciones entrará en vigencia a partir de la fecha de su protocolización y seguirá vigente mientras no sea modificada por otro instrumento que será debidamente protocolizado e informado en Ripley.com.

Cualquier modificación a esta versión de los Términos y Condiciones no afectará los derechos adquiridos por los consumidores para compras realizadas bajo una versión anterior.