



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES CLIMO Plataforma de E-commerce

ÍNDICE:

- Cláusula Primera. Antecedentes.
- Cláusula Segunda. Términos Generales.
- Cláusula Tercera. Condiciones de uso de la Plataforma.
- Cláusula Cuarta. Compra de Productos y/o Servicios.
- Cláusula Quinta. Del despacho de Productos.
- Cláusula Sexta. Del agendamiento de Servicios.
- Cláusula Séptima. Política de devolución o cambio.
- Cláusula Octava. Tratamiento de datos del Usuario.
- Cláusula Novena. Propiedad intelectual.
- Cláusula Décima. Responsabilidad de CLIMO.
- Cláusula Décimo Primera. Misceláneos.

PRIMERO: ANTECEDENTES.

Factory Clima SpA, sociedad constituida bajo las leyes chilenas, rol único tributario número 76.565.415-7 (en adelante, indistintamente como la “**Sociedad**” o “**CLIMO**”), posee una plataforma de E-commerce que ofrece al público la venta de los Productos disponibles en el sitio web www.miclimo.com, sus subdominios y/u otros dominios (URLs) relacionados (en adelante, todos indistintamente como el “**Sitio**” o la “**Plataforma**”).

El objeto del Sitio es ofrecer en venta los productos que se encuentran disponibles en la Plataforma (en adelante, los “**Productos**”), a saber: equipos de aire acondicionado Split o Multisplit de tecnología Inverter, dispositivos WiFi, entre otros, según el stock disponible y bajo las condiciones informadas en el Sitio (precios, modelos, colores, potencias, marcas, etc.) y, adicionalmente, los servicios de despacho a domicilio, instalación y/o mantenimientos técnicos (en adelante, los “**Servicios**”).

Dicho lo anterior, a continuación se establecen los Términos y Condiciones Generales de uso de la Plataforma de E-commerce (en adelante, indistintamente como los “**T&C**” o los “**Términos**”), los cuales el cliente potencial comprador (en adelante, el “**Usuario**”) debe leer detenidamente.

SEGUNDO: TÉRMINOS GENERALES.

El Usuario debe manifestar en forma expresa, libre, voluntaria y con los demás requisitos que las leyes exigen, su aceptación de los presentes Términos y Condiciones Generales, los cuales constituyen un acuerdo jurídicamente vinculante entre el Usuario y CLIMO. Asimismo, el Usuario declara haber tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones comerciales de venta, las características de los equipos de aire acondicionado a adquirir, los Servicios disponibles, y los presentes T&C.

Al acceder y navegar por el Sitio, desde cualquier medio y en cualquier forma, se entiende que el Usuario acepta íntegramente los contenidos de y cumplir con los T&C, así como haberlos leído y declarar conocerlos a cabalidad. Adicionalmente, y en especial, declara conocer y aceptar la Política de Privacidad (cláusula octava) y la Política de Garantía y Retracto (cláusula séptima) referidas en los presentes Términos.

En consecuencia, todas las compras y transacciones que se realicen en el Sitio por los Usuarios, respecto de cualquiera de las marcas, potencias y modelos de los Productos y/o de los Servicios,



así como todos sus efectos jurídicos, quedarán regidos por los siguientes T&C acorde a la legislación aplicable en Chile.

CLIMO se reserva el derecho de modificar, cambiar o actualizar, unilateralmente y bajo su único criterio, en cualquier momento que lo considere apropiado y en beneficio del óptimo funcionamiento y goce del Sitio, los presentes Términos; y el Usuario, por el hecho de utilizar la Plataforma, manifiesta su conocimiento y aceptación de dichas modificaciones a los T&C, siendo de su única y exclusiva responsabilidad mantenerse informado de éstos.

Todas las modificaciones recién referidas entrarán en vigor de inmediato desde su publicación en el Sitio. Si el Usuario no acepta los Términos, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma. Por el contrario, si el Usuario navega por la Plataforma y/o adquiere sus Productos y/o Servicios, se entiende tácitamente que acepta los T&C vigentes en ese momento.

Finalmente, el Usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y sus actualizaciones posteriores, y además los que se le otorgan en estos T&C. Adicionalmente, el Usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal (cláusula octava).

TERCERO: CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA.

A través de la Plataforma, el Usuario acepta que la Sociedad ofrezca promociones y sus Productos y Servicios, según las siguientes características:

3.1. Proceso de compra por E-commerce: Los Usuarios pueden navegar libremente por el Sitio, pero al momento de completar la transacción de compra de Productos y/o Servicios disponibles en su carrito de compra, se le solicitarán algunos datos de carácter personal. Para ello, el Usuario deberá completar todos los campos del formulario con datos válidos, tales como correo electrónico, nombre completo, domicilio y medios de pago.

Los datos proporcionados por el Usuario serán considerados como fidedignos y será de su propia responsabilidad mantenerlos actualizados. CLIMO podrá utilizar diversos medios para identificar a los Usuarios del Sitio, pero no se responsabiliza por la certeza de los datos personales provistos por sus Usuarios. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los datos personales ingresados para su efectivo y oportuno proceso de venta. En ese sentido, la declaración realizada por los Usuarios al momento de realizar la compra se entenderá como una Declaración Jurada Simple. En otras palabras, al aceptar los presentes T&C, el Usuario declara que todos los datos personales proporcionados y compartidos en el uso de la Plataforma son verídicos y confiables.

Asimismo, CLIMO se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales, como por ejemplo, el envío de un código de activación al correo electrónico indicado. En caso de que no se pueda comprobar la identidad del Usuario, CLIMO podrá anular la compra efectuada o en proceso, sin que ello genere derecho alguno a resarcimiento, pago y/o indemnización adicional, quedando CLIMO únicamente obligada a reembolsar precio efectivamente pagado por el Usuario.

3.2. Capacidad Legal: Los Productos y Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para actuar, según lo dispuesto en el artículo 1.446 del Código Civil, esto es, todos aquellos que la ley no haya declarado como incapaces. Los padres, tutores o responsables de los menores de edad o incapaces que utilicen el Sitio serán exclusivamente responsables por dicho uso, incluyendo cualquier cargo, facturación o daño que se derive de ello.

3.3. Contenido de la Plataforma: Toda información que se proporcione o esté disponible a través del Sitio es de carácter meramente informativo y referencial, y puede variar a diario según stock disponible, Bases Promocionales y, en general, a exclusivo criterio de CLIMO. Que un producto haya estado disponible alguna vez, no obliga a CLIMO a su reposición ni hacerlo en las mismas condiciones anteriores.

3.4. Uso de internet y links externos: El acceso a Internet para el uso la Plataforma no es de responsabilidad de la Sociedad. En consecuencia, el Usuario asume bajo su responsabilidad y cargo los riesgos por eventuales daños y perjuicios a los que pueda verse expuesto producto de acciones de terceros, derivados del acceso o uso de Internet necesario para el funcionamiento de la Plataforma, o de caídas en el sistema derivados de su propia responsabilidad o de la compañía de internet que utiliza, no siendo CLIMO responsable por costos de oportunidad alguno, daño moral y ningún tipo de indemnización con ocasión de la pérdida de un producto por sobrevenida falta de stock.

En razón de lo anterior, el Usuario acepta que la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de la Plataforma podrá verse interrumpida o suspendida temporalmente por: *i/* falta de disponibilidad o accesibilidad al Sitio; *ii/* la interrupción en el funcionamiento de la Plataforma por fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en centros de datos, en el sistema de internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y *iii/* otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de la Sociedad.

La Sociedad hará sus mejores esfuerzos por mantener el buen y correcto funcionamiento de la Plataforma, así como para mitigar la presencia de virus y/o de otros elementos introducidos por terceros ajenos, además adoptará diversas medidas de protección para proteger al Sitio contra ataques informáticos.

CUARTO: COMPRA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS.

El Usuario podrá navegar por el Sitio en cualquiera de sus secciones y podrá elegir el Producto o Servicio que esté interesado en adquirir. Todo producto está identificado con referencia, imagen, descripción, modelo, potencia, tamaño y precio. No obstante, fotografías pueden presentar variaciones de color dependiendo de la calibración del monitor y/o configuración de la pantalla del smartphone del Usuario. Asimismo, todo Servicio considera descritos sus alcances y condiciones.

Para realizar una compra, el Usuario debe escoger el Producto y/o Servicio y añadirlo al “**Carrito de Compras**”. Una vez seleccionados todos los Productos y/o Servicios que desee adquirir, deberá seleccionar la opción “**Comprar**” para visualizar el resumen de su pedido, donde aparecerá el importe total y, finalmente, debe corroborar la Orden de Compra y pulsar el botón “**Finalizar Compra**”.

4.1. Moneda: Los precios de los Productos y Servicios se encuentran informados en el Sitio en pesos chilenos, moneda de curso legal.

4.2. Resumen compra: Una vez completa la Orden de Compra, y antes de realizar el pago, se facilitará un Resumen Final identificando el/los producto/s y/o Servicios adquirido/s y su precio total (incluyendo costo de despacho e impuesto al valor agregado o “**IVA**”).

Todos los precios expresados en el Sitio incluyen IVA, salvo que se indique lo contrario.

4.3. Medios de pago: Los pagos podrán realizarse con tarjeta de crédito, débito y/o por los sistemas habilitados por Mercado Pago, Web Pay o, en general, cualquier otro intermediario válido de pago disponible en el Sitio. Adicionalmente, CLIMO podrá habilitar, si lo desea, otras opciones para facilitar las compras de los Usuarios.

Asimismo, se pueden abonar los Productos y/o Servicios por medio de tarjeta de crédito en cuotas, según se indique en el Sitio. El Usuario podrá ver el importe de las cuotas seleccionando la opción “**Formas de Pago**”, en el proceso de venta, según las opciones que entrega la plataforma de pago seleccionada y de acuerdo con sus condiciones personales bancarias.

Todos los medios de pago están sujetos a que el importe sea debidamente acreditado y verificado por el medio de pago elegido. Este lo selecciona el Usuario en la instancia de *checkout* para avanzar con la transacción.

4.4. Validación de la transacción: Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que CLIMO valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en el Sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la Sociedad será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción, la Sociedad deberá verificar que exista stock disponible de los Productos y/o Servicios al momento en que se acepta la oferta por el Usuario, pues puede haber errores y/o agotamiento de stock por compras realizadas de forma simultánea.

Para informar al Usuario acerca de esta validación, el Sitio deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya indicado el Usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, mediante la finalización del proceso de compra, o mediante el envío efectivo del Producto. Asimismo, el consentimiento se entenderá formado tácitamente desde el momento en que se finaliza el proceso de venta o se envía el producto por despacho, y expresamente desde el momento de envío de una confirmación escrita al Usuario.

4.5 Retiro en Bodega: El Usuario podrá seleccionar la opción de retirar por su cuenta el Producto adquirido, debiendo para ello dirigirse a las bodegas disponibles para ello en Santiago: Bodegas de Tienda House, ubicadas en Magnere N° 1540, oficina 507, comuna de Providencia, Región Metropolitana, entre las 10:00 y 18:00 horas, previa coordinación con CLIMO al correo despachos@miclimo.com.

4.5.1. Condiciones Generales de retiro en bodega: Los Usuarios deben de tener en cuenta que, para retirar su compra, deberán presentar los siguientes antecedentes:

- a) Cédula de identidad y número de Pedido.
- b) Boleta o factura electrónica.
- c) Retiro en horarios regulares de la tienda.
- d) Previa confirmación por correo electrónico informando que el pedido está listo para retiro.

4.6. Plazo de validez de la oferta y precio: Los precios de los Productos y Servicios disponibles en el Sitio, mientras aparezcan publicados allí, solo tendrán vigencia y aplicación para su adquisición a través de la Plataforma y no serán aplicables a otros canales de venta utilizados por terceros, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros. Los precios ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del Producto y/o Servicios ofrecido y no incluyen accesorios o adicionales que no se describan expresamente.



CLIMO podrá modificar cualquier información contenida en el Sitio, incluyendo las relacionadas con stock, potencias, modelos, precios, existencias y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta el momento de recibir una aceptación de compra.

4.7. Del contacto del Usuario con CLIMO para revisión de información útil: Atendido a que los Productos y Servicios en venta requieren o podrían requerir, por parte del Usuario, de información técnica relevante para tomar la decisión correcta sobre modelo, potencia y/o marca del equipo de climatización que necesita, **CLIMO insta al Usuario a comunicarse con el área de Ventas de forma previa a la finalización del proceso de compra**, quienes lo guiarán en todo el proceso y según sus necesidades y requisitos técnicos. Los números de contacto se encuentran informados en diversas partes del Sitio, y de todos modos se informan a continuación: +569 39345061 o +569 45995732.

El Usuario por este acto acepta que CLIMO no se hace responsable por compras realizadas sin consulta técnica previa al respecto que derive en malas decisiones para el objetivo del Usuario.

4.8. Promociones: Cuando el Sitio ofrezca promociones, publicará las respectivas **Bases Promocionales**.

4.9. Manuales y Documentos Informativos adicionales: Al comprar un Producto, CLIMO enviará al Usuario, además de su instrumento de facturación, los siguientes documentos que, asimismo, se encuentran disponibles en el Sitio: Manual de Usuario y Listado de precios referenciales sobre materiales y trabajos adicionales.

QUINTO: DEL DESPACHO DE PRODUCTOS.

5.1. Verificación previa de la Orden de Compra y medios de pago: Los Productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega de la empresa de courier disponible al momento de compra (en adelante, el “**Courier**”). La información del lugar de envío de la encomienda con los Productos adquiridos es de exclusiva responsabilidad del Usuario. El despacho y entrega de Productos se agendarán y efectuarán una vez que CLIMO haya verificado la orden de compra y el medio de pago utilizado, para lo cual tiene un plazo de hasta 02 días hábiles.

5.2. De los tiempos de despacho y su gestión por el Courier seleccionado por el Usuario: Los tiempos de envío especificados por el Courier seleccionado, al momento de finalizar el proceso de compra, son un estimado, y dependen de la distancia y los accesos al lugar de destino, como también del Courier por el cual se envió el producto. En caso de elegir un servicio y/o Courier específico, los tiempos de entrega estarán sujetos a los plazos de este último.

CLIMO no se obliga a ofrecer más de una empresa de Courier, sin desmedro que intentará ofrecer alternativas con plazos acotados y convenientes al Usuario.

Es importante destacar que, para comunas y zonas remotas, el tiempo de envío puede variar dependiendo del destino. CLIMO no se hace responsable por atrasos en plazos de entrega por parte de las empresas de Courier. En caso de ocurrir un incumplimiento del tiempo estimado, no se realiza reembolso del valor del servicio de despacho.

CLIMO comunicará a través del correo electrónico indicado por el Usuario, los datos para que pueda realizar el seguimiento del estado del envío de su Producto. Por otro lado, de existir algún inconveniente con la orden, CLIMO o el Courier directamente notificará por el mismo medio y confirmará la nueva fecha de entrega. Algunas situaciones que pueden afectar los tiempos de entrega son: Producto sin stock o en proceso de reposición, motivos de caso fortuito o fuerza



mayor (restricciones sanitarias, desastre natural, huelgas, paros de transporte, conmoción popular, crimen organizado, terrorismo, etc.).

5.3. Errores en domicilio de despacho informado por el Usuario: En caso de existir errores o modificaciones en la información de despacho, el tiempo de entrega estará sujeto a cambios. Por otra parte, cualquier modificación que sea realizada durante el reparto del Producto, no queda válida hasta que el pedido quede en estado rechazado y se regrese a las bodegas de CLIMO, de todas formas, existen casos en que el Courier podría no alcanzar a revisar la modificación y entregue el Producto según la información original inscrita. En caso de que el Producto se entregue de todas formas en la dirección originalmente informada, CLIMO no gestionará cambios ni logística inversa debido a que fue entregado en la dirección informada. El Usuario, en todo caso, podrá acogerse a las Políticas de Retracto indicadas en la cláusula séptima. Asimismo, podrá solicitar el reenvío del producto al nuevo domicilio, asumiendo directamente, por segunda vez, los costos del Courier. En todo caso, CLIMO no se hace responsable de la coordinación con el tercero que por error recibió el Producto, o si este se niega a gestionar despacho y/o devolver el Producto al Usuario.

Los Usuarios podrán formular sugerencias en el campo de observaciones al momento de realizar la compra, las que quedarán supeditadas al circuito del Courier que tenga a su cargo el envío de los Productos.

CLIMO garantiza hasta dos intentos de entrega a la dirección que el Usuario indicó en su orden de compra. Si en la primera visita de entrega del producto el Usuario está ausente, se programará una segunda visita para el siguiente día hábil de efectuado el primer intento. Si en la segunda visita el Usuario nuevamente se encuentra ausente o no hay nadie que reciba, el pedido retornará a las bodegas del operador logístico o de CLIMO.

El Usuario puede solicitar una tercera visita, sin embargo, deberá asumir el costo logístico. Al momento de la recepción del Producto, el Usuario o la persona que reciba la encomienda deberá revisar que la caja que contenga el mismo, se encuentre sellada y sin signos de apertura previa. En caso de que detecte esto, no deberá recibir el Producto y deberá ponerse en contacto inmediatamente con CLIMO al correo electrónico despachos@miclimo.com.

Si antes del despacho el Usuario realiza una cancelación de la Orden de Compra, se le reintegrará el importe al Usuario – de ser posible – mediante el medio de pago seleccionado por el Usuario, o bien se le adjudicará un crédito por el mismo importe para aplicar a la compra de otro Producto, a opción del Usuario.

Todos los costos que demande la reversión de la Orden de Compra y/o restitución de los importes abonados quedan a exclusivo cargo del Usuario y serán automáticamente descontados de los importes a reintegrar o crédito a otorgar.

SEXTO: DEL AGENDAMIENTO DE SERVICIOS.

6.1. Coordinación directa de agenda: Ya sea que el Usuario adquiera Servicios por separado, o de forma conjunta con uno o más Productos, deberá coordinar la fecha de prestación de dichos Servicios directamente con el área de Ventas de CLIMO. Para esos efectos, la correspondiente área se contactará con el Usuario telefónicamente al número indicado durante el proceso de venta, en un plazo no superior a 24 horas. En dicho contacto, el área de ventas le indicará la disponibilidad de agenda de sus técnicos (días y horarios disponibles) para que el Usuario reserve una fecha donde él personalmente, o un tercero designado al efecto, pueda recibirlos a efectos que ejecuten los Servicios contratados (instalación y/o mantenimiento técnico).



CLIMO ofrecerá al Usuario una variada disponibilidad de agenda para la reserva de los Servicios contratados, comprometiéndose a contar con fechas para el plazo de 02 a 10 días hábiles siguientes a la fecha de compra en la Plataforma por parte de CLIMO, sin desmedro de que el Usuario opte voluntariamente por una fecha posterior. CLIMO, en todo caso, intentará por todos los medios ofrecer una agenda con variada disponibilidad para comodidad del Usuario y pueda instalar sus Productos lo antes posible si así lo requiere.

El Usuario debe asegurarse de que él, o un tercero designado al efecto, se encuentre en el inmueble el día acordado para la prestación de los Servicios. Si los técnicos no hallan a nadie en dicho lugar, se retirarán y el Usuario deberá agendar una nueva fecha con el área de ventas, lo cual tiene un costo asociado por concepto de multa ascendente a \$25.990. En dicho caso, el Usuario acepta que la nueva fecha no se encuentra sujeta a plazo alguno por parte de CLIMO. Sin desmedro de ello, CLIMO de todos modos intentará ofrecer una agenda con variada disponibilidad para comodidad del Usuario.

6.2. Adquisición de Productos y Servicios de forma conjunta: En el caso que el Usuario adquiera ambos elementos, acepta que el despacho de los Productos se realiza por separado a la prestación de los Servicios, los cuales requieren de coordinación de agenda previa según lo recién señalado en el numeral 6.1.

6.3. Materiales y trabajos adicionales requeridos: El Usuario declara conocer que la prestación de los Servicios podría requerir trabajos o materiales adicionales según la dificultad presentada en terreno, los cuales serán cobrados directamente por el técnico según el listado de precios que se le envió al Usuario a su correo electrónico (revisar numeral 4.9 de la cláusula cuarta). De todos modos, CLIMO le proporcionará un Manual de Usuario que contendrá directrices sobre la pertinencia de materiales y/o trabajos adicionales. Asimismo, el Usuario tendrá conocimiento previo de las circunstancias que rodean la instalación de su/s equipo/s de aire acondicionado atendido al contacto telefónico previo que debió existir con el área de ventas de CLIMO (revisar numeral 4.7 de la cláusula cuarta), que lo habrá guiado en las necesidades técnicas de su inmueble.

6.4. De los técnicos que ejecutan los Servicios: El Usuario acepta que la prestación de los Servicios es realizada por técnicos externos a CLIMO, con quienes éste último no mantiene ningún tipo de relación de subordinación o dependencia. Sin embargo, para efectos de ofrecer la mejor atención al Usuario, CLIMO impone como requisito para tener una relación de colaboración con los técnicos, que éstos sean entrenados, capacitados y evaluados según los siguientes criterios: desempeño con clientes, calidad de terminaciones técnicas y estéticas, presentación personal, puntualidad, experiencia, certificaciones y compromisos de seguridad.

Debido a lo anterior, se deja expresa constancia que CLIMO y los técnicos que prestan los Servicios son personas independientes entre sí y que la colaboración que realizan entre ellos en virtud de los presentes T&C no crea ningún vínculo de subordinación o dependencia entre ellas, ni entre su respectivo personal. En consecuencia, tanto CLIMO como los técnicos son, respectivamente, los únicos responsables del cumplimiento de las obligaciones impuestas al empleador por el Código del Trabajo, leyes complementarias, de seguridad social y previsional, así como de la responsabilidad civil o penal que pueda emanar de los actos ejecutados por su personal o de sus subcontratistas.

CLIMO, por tanto, no se hace responsable por robos, hurtos, accidentes y/o daños totales o parciales que sufra el inmueble o las personas con ocasión de la prestación de los Servicios de instalación o mantenimiento que realizan los técnicos independientes en dependencias del Usuario.

SÉPTIMO: POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO.

7.1. **Retracto**: Si por alguna razón el Usuario no se encontrase satisfecho con la compra realizada en el Sitio, ya sea por problemas con la potencia, modelo, arrepentimiento u otro motivo que no digan relación con la garantía legal del producto adquirido, el Usuario puede solicitar, dentro de los primeros 10 días hábiles desde efectuada la compra, el cambio de Producto o la devolución del dinero (en adelante, el “**Derecho de Retracto**”).

7.1.1. **Solicitud de cambio de Producto**: Para poder solicitar el cambio del Producto, el Usuario deberá de cumplir con las siguientes condiciones generales de cambio:

- a) El Usuario deberá presentar obligatoriamente el comprobante de pago.
- b) El Producto debe encontrarse SIN SEÑALES DE USO.
- c) Es indispensable contar con el Producto completo, tal y como fue entregado, es decir con todos sus elementos, tales como: etiquetas, accesorios, empaques, manuales originales en buen estado.
- d) En el caso de Productos en promoción, se requiere la entrega de todos los adicionales incluidos en la promoción correspondiente.
- e) Para el cambio por un Producto distinto al que se compró originalmente (ya sea por ser diferente marca, potencia o modelo), se respetarán los precios vigentes en la Plataforma al momento de hacer efectivo el Derecho de Retracto y, en todo caso, el Usuario deberá pagar el saldo correspondiente por la diferencia de valores existente, a través de los medios de pago indicados por CLIMO.
- f) Si el cambio involucra un Producto diferente por un precio menor, CLIMO emitirá una nota de crédito por el saldo favorable al Usuario y realizará el reembolso a la brevedad posible, atendido a que el tiempo de procesamiento varía según el método de pago usado (revisar numerales 7.3, 7.3.1, y 7.3.2).

Los costos logísticos de despacho deberán ser asumidos por el Usuario. Se debe tomar en cuenta que, una vez que el Producto haya retornado al centro de distribución o bodega de CLIMO, este pasará por una revisión de calidad. Es necesaria la confirmación de dicha revisión por parte del área a cargo de CLIMO antes de coordinar la entrega del nuevo Producto al Usuario. El costo del envío del nuevo Producto también deberá ser asumido por el Usuario.

7.1.2. **Solicitud de devolución del dinero**: Los Usuarios deberán poner a disposición de CLIMO, dentro del plazo de 10 días hábiles desde realizada la compra, periodo en que persiste su Derecho de Retracto, en las bodegas propias de la Sociedad y previa coordinación entre las partes, del Producto adquirido. Los Productos deberán encontrarse en el mismo estado en que fueron remitidos, sin haber sido utilizados, y con el embalaje y etiquetas originales en el mejor estado posible.

En todo lo demás, remitirse a lo estipulado en numeral 7.3, 7.3.1, y 7.3.2 siguientes.

A modo de síntesis, el ya referido Derecho de Retracto le otorga al Usuario 10 días para terminar unilateralmente los contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Si CLIMO no envía respaldo de la transacción (boleta o factura), este plazo aumenta a 90 días.

7.2. **Garantía Legal**: Adicionalmente al Derecho de Retracto referido en el numeral 7.1. anterior, la garantía legal aplica para aquellos Usuarios que recibieran Productos fallados, defectuosos, que le falten piezas o partes, no aptos para el uso que fue destinado, que fue anteriormente arreglado, pero sus deficiencias persisten o presenta nuevas fallas, todo lo cual es cubierto por la garantía en los términos del artículo 20 y 21 de la Ley 19.496 y sus actualizaciones posteriores,

que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en cuyo caso el Usuario tendrá derecho a optar por: **/i/** Devolución del dinero; **/ii/** Cambio del producto, o **/iii/** Reparación gratuita.

Para estos efectos, los Usuarios deberán poner a disposición de CLIMO, dentro del plazo máximo de 180 días de realizada la compra, en las bodegas propias de la Sociedad y previa coordinación entre las partes, del Producto fallado. Los Productos deberán encontrarse en el mismo estado en que fueron remitidos, sin haber sido utilizados, y con el embalaje y etiquetas originales en el mejor estado posible.

7.3. Devolución del dinero: Si el Usuario ejerciera el derecho a optar por la devolución de la cantidad pagada, las sumas abonadas se devolverán sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible desde la comunicación de la opción de devolución de dinero.

Luego que el reembolso es aprobado y ejecutado, el tiempo de procesamiento varía según el método de pago usado. Para una compra con tarjeta de crédito, débito o métodos que permitan la devolución del dinero a través de una cuenta asociada, se hará la devolución a la tarjeta o a la cuenta asociada. Para los pagos realizados vía métodos por depósito bancario o pagos en efectivo, el reembolso se hará mediante depósito bancario a la cuenta indicada por el Usuario.

7.3.1. Reembolso a la tarjeta: El tiempo del reembolso a una tarjeta puede ser de 25 a 30 días hábiles, una vez devuelto el Producto y aprobada la devolución. El tiempo de procesamiento es responsabilidad de la entidad financiera que emitió la tarjeta y es contado desde la ejecución del reembolso. Lo indicado precedentemente son tiempos estimativos; CLIMO intentará por todos los medios tomarse el menor tiempo posible para ejecutar la devolución a la mayor brevedad posible.

7.3.2. Depósito bancario: Para recibir el dinero en una cuenta bancaria, el titular de la cuenta debe ser el mismo que realizó la compra en la Plataforma. El tiempo de procesamiento es de 07 a 15 días hábiles desde su ejecución. La información bancaria proporcionada por el Usuario debe ser correcta para evitar retrasos en la atención. De no ser así, los tiempos de ejecución y procesamiento se prolongarán. Lo indicado precedentemente son tiempos estimativos; CLIMO intentará por todos los medios tomarse el menor tiempo posible para ejecutar la devolución a la mayor brevedad posible.

Los datos necesarios para efectuar el reembolso del dinero son los siguientes:

- a) Nombre y apellido.
- b) Cédula de Identidad, Carnet de extranjería o Pasaporte.
- c) Número de orden.
- d) Correo electrónico indicado en proceso de venta.
- e) Datos de la cuenta bancaria (incluido CCI).
- f) El titular de la cuenta debe ser el mismo Usuario que realizó la compra.

OCTAVO: TRATAMIENTO DE DATOS DEL USUARIO.

8.1. Antecedentes personales de los Usuarios: Los datos personales de los Usuarios recibidos y almacenados por CLIMO con ocasión de la venta de Productos y/o Servicios en el Sitio (en adelante, los “**Datos Personales**”), son confidenciales y serán usados y/o tratados en conformidad a las disposiciones legales sobre el tema, especialmente lo dispuesto por la Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada.



Adicionalmente, se entiende por Datos Personales, el nombre, cédula de identidad, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de geolocalización, uso y visita del Sitio, cookies, historial de navegación, entre otros.

CLIMO tomará todas las medidas necesarias tendientes a resguardar la seguridad de los Datos Personales de los Usuarios que sean proporcionados al momento de utilizar y comprar en el Sitio, por cualquiera de los canales de comunicación o venta, los que serán únicamente utilizados para las finalidades que se indican en la presente cláusula.

CLIMO, por este acto, garantiza la confidencialidad sobre los Datos Personales facilitados, lo que implica el uso seguro de éstos a efectos de impedir la pérdida y manipulación de ellos.

8.2. Consentimiento: El Usuario, al momento de utilizar el Sitio, presta su consentimiento expreso para que CLIMO pueda hacer uso de sus Datos Personales a fin de prestar un correcto funcionamiento de la Plataforma y el proceso de venta y despacho, y otros que resulten necesarios para fines estadísticos, para preparar, implementar, promocionar y ofrecer nuevos Productos y/o Servicios, o bien, nuevos atributos, modalidades o características a los Productos y Servicios que ya están en la Plataforma; acceder a, procesar y tratar la información, a fin de intereses comerciales internos de CLIMO, desarrollar acciones comerciales o servicios de post venta de carácter general tendientes a mejorar la experiencia de los Usuarios. La información de los Usuarios siempre será tratada de manera integrada y no personalizada.

Si CLIMO llegare a utilizar los Datos Personales para otra finalidad que no sea las mencionadas en el párrafo anterior, deberá avisar a sus Usuarios esgrimiendo el motivo para el cual se están utilizando y de la facultad del Usuario de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos.

Si el Usuario optara por la supresión de los Datos Personales, dicha solicitud deberá hacerse por email dirigido a legal@miclumo.com. Cualquier Usuario del Sitio tendrá derecho a solicitar y obtener información sobre sus propios datos personales que CLIMO tenga en su base de datos, quedando la Sociedad obligada a proporcionar la información solicitada directa y exclusivamente al titular de los Datos Personales, dentro de los siguientes 10 días corridos de haber sido requerida. Los Usuarios también, de la misma forma, podrán ejercer el derecho de rectificación de sus propios Datos Personales cuando los datos registrados fueran incorrectos.

En caso de que los Datos Personales sean requeridos por la vía legal, administrativa o judicial correspondiente, CLIMO se verá compelida a revelar los mismos a la autoridad solicitante. En la medida en que la legislación y normas de procedimiento lo permitan, CLIMO informará a los Usuarios sobre estos requerimientos.

8.3. Información Bancaria: El Usuario acepta que la Plataforma, para el proceso de compra, puede solicitar información bancaria. Debido a ello, CLIMO utilizará todas las medidas razonables para proteger la seguridad de dicha información de conformidad con el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago.

NOVENO: PROPIEDAD INTELECTUAL.

9.1. Del contenido: Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en el Sitio, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información (el "**Contenido**"), es de propiedad de CLIMO. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de CLIMO y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Sociedad.

Además del Contenido, las marcas de Producto y/o, marcas de Servicio, (denominativas o figurativas), diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual que haga parte del Contenido (la "**Propiedad Intelectual**"), son de propiedad de CLIMO y, por tal razón, están protegidas por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o parcial de dicha Propiedad Intelectual quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de CLIMO. Asimismo, no pueden ser usadas por los Usuarios en conexión con cualquier Producto o Servicio que no sea provisto por la Plataforma. En el mismo sentido, la Propiedad Intelectual no podrá ser usada por los Usuarios en conexión con cualquier Producto y Servicio que no sea de aquellos que comercializan dentro del Sitio o de forma que produzca confusión con sus clientes o que desacredite a la Sociedad.

9.2. **Prohibiciones:** Todo el contenido e información proporcionada y disponible en relación con los Productos o Servicios, sólo podrá ser utilizada mediante la Plataforma y no se podrá, en ninguna circunstancia, hacer uso de la información y contenido fuera de ella. Queda estrictamente prohibido a los Usuarios grabar, hacer uso de las imágenes, descargar contenido, o cualquier otro uso directo o indirecto de los contenidos compartidos, publicados y emitidos por medio de la Plataforma. En caso de contravención a lo anteriormente señalado, CLIMO podrá ejercer todas las acciones legales correspondientes ante el incumplimiento de las obligaciones de los presentes T&C.

Adicionalmente, se establece expresamente que los Usuarios no podrán:

- a) Modificar, traducir, aplicar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o crear trabajos derivados basados en la Plataforma, excepto que se acuerde por escrito algo distinto entre CLIMO y el Usuario o que la ley aplicable prohíba la aplicación a pesar de una disposición contractual en contrario.
- b) Eludir cualquier límite o restricciones de uso que estén incorporadas en la Plataforma.
- c) Eliminar cualquier aviso, etiqueta o marca de propiedad de la Plataforma.
- d) Acceder al Sitio para: **/i/** construir un producto o servicio competitivo; o **/ii/** copiar cualquier idea, característica, función o gráfico de la Plataforma.
- e) Utilizar la Plataforma de una manera que: **/i/** Infrinja o viole los Derechos de Propiedad Intelectual o cualquier otro derecho de cualquier otra persona; **/ii/** Viole cualquier ley o regulación **/iii/** Sea dañino, fraudulento, engañoso, amenazante, acosador, difamatorio, obsceno u objetable; **/iv/** Intente, de cualquier manera, obtener la contraseña, cuenta u otra información de seguridad de cualquier otro Usuario; **/v/** Viole la seguridad de cualquier red informática, o rompa cualquier contraseña o código de cifrado de seguridad; **/vi/** Ejecute cualquier forma de respuesta automática o "spam" en la Plataforma, o que de cualquier manera interfiera con el funcionamiento adecuado del Sitio.

DÉCIMO: RESPONSABILIDAD DE CLIMO.

CLIMO hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión del Sitio sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, actualizaciones, mejoras, mantenimiento o introducir nuevos Productos o Servicios. CLIMO no será responsable por: **/i/** pérdidas que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; **/ii/** lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; y **/iii/** cualquier daño indirecto.

Sin perjuicio lo anterior, adicionalmente CLIMO se reserva el derecho de interrumpir, suspender o modificar en cualquier momento la Plataforma, ya sea en forma permanente o transitoria, sin



requerir conformidad por parte de los Usuarios, ni necesidad de brindar aviso previo alguno. No obstante lo mencionado anteriormente, si la suspensión o interrupción mencionada no obedeciere a razones de fuerza mayor o caso fortuito o cuestiones imputables al propio Usuario, CLIMO se compromete a cumplir las prestaciones que estuvieran pendientes al momento de la suspensión o interrupción, como finalizar de forma alternativa una orden de compra en curso.

CLIMO no garantiza que el Sitio se encuentre libre de virus o cualquier otro elemento que pueda llegar a dañar o alterar el normal funcionamiento de un ordenador o smartphone. Es responsabilidad y obligación exclusiva del Usuario contar con los antivirus y herramientas adecuadas para detectar, desinfectar y/o prevenir cualquier tipo de elementos y/o posibles daños de esta naturaleza. Asimismo, CLIMO no se responsabiliza por ningún daño que pueda producirse en los equipos informáticos de los Usuarios o de terceros como consecuencia de la navegación en la Plataforma, ni por daños y/o perjuicios directos ni indirectos, ni mediatos ni inmediatos, que pudieran eventualmente ser ocasionados por tales causales.

En ninguna circunstancia CLIMO será responsable por pérdida o daño alguno, incluyendo daños corporales o muerte, que resulte del uso por parte de cualquier otra persona de la Plataforma, o de interacción alguna entre Usuarios, ya sea en línea o fuera de línea.

CLIMO no puede garantizar ni promete ningún resultado específico del uso del Sitio. En la mayor medida permitida por las leyes aplicables, ni CLIMO ni ninguna otra parte involucrada en la creación, producción o puesta en marcha de la Plataforma es responsable de ningún daño directo, incidental, mediato, indirecto, especial, o punitivo, incluyendo lucro cesante derivado de su acceso o uso de la Plataforma, aun cuando CLIMO haya sido advertido de la posibilidad de dicho daño.

Sin limitar lo precedentemente expuesto, todo lo que se encuentra en la Plataforma se le provee a los Usuarios, tal y como están disponibles, sin garantía de ninguna clase a menos que se señale así de forma expresa, incluyendo, sin carácter limitativo, las garantías de comercialización, de aptitud para un fin específico, de calidad de los Productos, de los tiempos de despacho, de los medios de pago, etc.

DÉCIMO PRIMERO: MISCELÁNEOS.

11.1. Cookies: El Sitio puede utilizar un sistema de seguimiento mediante "**Cookies**" para que el acceso a la información, al pasar de página en página, se realice con mayor rapidez. También ayuda en algunos casos a identificar a los Usuarios, sin necesidad de solicitarles la clave de acceso una y otra vez.

11.2. Notificaciones: Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a al siguiente correo electrónico: legal@miclimo.com.

11.3. Jurisdicción y Ley aplicable: Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Chile. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los tribunales ordinarios de Justicia, prorrogando las partes la competencia en caso de ser necesario a la comuna de Santiago.

11.4. Avisos publicitarios y Links: Cuando el Usuario pincha avisos publicitarios o links de terceros e ingresa en otros sitios que no pertenecen a la Plataforma, estará sujeto a los términos y condiciones de dichos sitios. El Usuario deberá leer detenidamente sus políticas de acceso y uso.



CLIMO no garantiza la legalidad, actualidad, calidad ni utilidad de los contenidos, operaciones e informaciones que se comuniquen, reproduzcan y/o realicen en sitios enlazados de terceros ni la ausencia de nocividad de tales contenidos o servicios, por lo que el Usuario exime a CLIMO de toda responsabilidad a por los contenidos incluidos en los referidos sitios o los servicios que en ellos se brindan o promocionan.