

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **ASPECTOS GENERALES**

Estos Términos y Condiciones de WOM S.A. (“WOM”) regulan el acceso en Chile a nuestro sitio [www.wom.cl](http://www.wom.cl) (“sitio web”) y a nuestra aplicación APP WOM (“APP”), su uso por todo usuario o consumidor (“usuario”). En este sitio o APP, el usuario podrá usar, sin costo alguno, nuestro software y nuestras aplicaciones para equipos móviles, para visitar, comparar y adquirir, si lo desea, los productos y servicios que se exhiben aquí. Le recomendamos leer atentamente estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras de productos y a todos los servicios que el usuario contrate con WOM S.A., mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web o APP. Estos contratos, el uso de este sitio web/APP 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.

WOM vende productos y suscribe contratos de servicios solo con aquellas personas que tienen la capacidad para contratar por si mismos o a través de sus representantes legales.

### **LIBERTAD PARA NAVEGAR Y COMPARAR PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La sola visita al sitio web/APP no impone obligación alguna, a menos que el usuario haya expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos su voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

### **CÓMO COMPRAR PRODUCTOS O CONTRATAR SERVICIOS EN ESTE SITIO O APP**

Para hacer compras y/o contratar servicios, el usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Seleccione los productos y/o servicios que quiera adquirir y agréguelos a su carro de compras cuando corresponda.
2. Luego deberá ingresar sus datos personales para el caso del sitio web. En el caso de la APP, podrá modificar los datos personales que se reflejen en los distintos campos.
3. Seleccione el tipo de despacho y medios de pago con el que realizará la compra. En el caso de que haya elegido el despacho a domicilio, deberá indicar la dirección de despacho y la persona (nombre completo) que también podrá recepcionar la compra. Si selecciona despacho a domicilio, el sistema le

indicará el plazo máximo de envío. En caso que haya elegido la opción de Retiro en Tienda, WOM le enviará un correo electrónico con un código QR, el cual deberá portar para efectos del retiro en tienda. Queda bajo la responsabilidad del usuario, el traspaso a terceros de este código QR o el mail con el cual fue enviado.

4. Previo a efectuar la orden y pagar, deberá aceptar éstos Términos y Condiciones.
5. Una vez efectuada la orden y pago, verá todo el detalle de la transacción, esto es el número de orden, la fecha, el nombre, dirección, número telefónico, medio de pago, descripción del producto o servicio, precio, SKU o código de producto y el tiempo estimado de entrega, entre otros. Toda esta información será enviada vía e-mail, a la dirección electrónica que haya ingresado.
6. Una vez que se cumple todo lo anterior, se enviará el comprobante de compra con la respectiva boleta o factura en formato electrónico y el contrato de servicios, de compraventa de equipos y/u otro documento relacionado al correo electrónico ingresado, si correspondiere, junto con el detalle de la transacción indicada en el número anterior.
7. Finalmente se despachará y entregará el producto si el usuario seleccionó el envío a domicilio o se disponibilizará en la tienda si eligió esta otra opción; y/o se prestará el servicio requerido en la forma contratada.

### **CAMBIOS Y DEVOLUCIONES DE BIENES**

En WOM queremos que el usuario se sienta contento con su compra, por lo que si el producto que compró no tuviera las especificaciones informadas, llegó dañado o de manera incompleta, puede optar –de inmediato o dentro de un plazo de 3 meses siguientes a la fecha en que fuera recibido- por su reparación gratuita, su cambio o devolución de la cantidad pagada, siempre y cuando el producto no haya sido dañado por un hecho imputable al usuario. Para lo anterior, puede acercarse a cualquier tienda de WOM.

Se considerará falla o defecto:

- a) Si los materiales, partes, piezas o elementos que constituyen o integran los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado;
- b) Si cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, estructura o calidad no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- c) Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

- d) 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);
- e) Si la cosa objeto del contrato tiene defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; y
- f) Las demás que establezca la Ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 19.496).

### **DERECHO A RETRACTO**

El usuario podrá poner término unilateralmente a los contratos celebrados en el sitio web o APP, siempre y cuando lo haga dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la recepción del producto –siempre que el envoltorio mantenga los sellos de seguridad; o desde la contratación del servicio -siempre que se haga antes del inicio de la prestación del mismo.

### **DESPACHO DE LOS PRODUCTOS**

El usuario podrá elegir las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos entre los métodos que se encuentren informados en el sitio web o APP.

Recordamos que la información que se entrega acerca del lugar de envío del producto es muy importante, para efecto que sea entregado sin inconvenientes.

El despacho de los productos será realizado en el lugar que el usuario hubiere elegido y dentro del plazo máximo señalado. WOM realiza el despacho de productos de lunes a viernes, entre las 9:00 y 19:00 horas.

Al momento de la entrega del producto el usuario deberá firmar la guía de despacho correspondiente, revisando que los productos se encuentran en buen estado. La recepción del producto debe realizarse por el usuario, el cual deberá firmar y escribir su nombre completo y cédula de identidad en la guía de despacho, para así acreditar la recepción del producto.

En caso que el producto sea recibido por un tercero distinto y designado por el titular, éste deberá firmar y escribir su nombre completo y cédula de identidad en la guía de despacho, para así acreditar la recepción del producto.

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

En caso que al momento de la entrega no se encuentre el usuario ni tampoco la persona designada para su recepción, se realizarán dos intentos más para entregar el producto, y si nuevamente no se encontraren dichas personas, la transacción quedará sin efecto y se hará devolución del monto pagado a través del medio de pago utilizado.

### **RETIRA EN TIENDA (E-LOCKERS)**

Si el usuario elige retirar el producto en una tienda, puede hacerlo en el horario en que se encuentre abierta al público (horarios de atención de nuestras sucursales en *wom.cl*). En el caso de elegir otro punto de retiro, deberá guiarse por los horarios indicados en la opción seleccionada.

Todos los retiros deben realizarse dentro de un plazo determinado, el cual estará debidamente indicado en cada una de las opciones ofrecidas. Avisaremos vía e-mail a la dirección que haya registrado, cuando el producto esté disponible y su plazo para retirarlo, el que oscilará entre los 3 y 10 días hábiles. Debes dirigirte con ese e-mail a la sucursal, ya que contiene el código QR con el que podrás retirarlo. Si el producto no fuera retirado dentro del plazo especificado, la transacción quedará sin efecto, y se te hará devolución del monto pagado a través del medio de pago utilizado.

Esta modalidad no tiene costo para el cliente.

### **MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS**

Los productos y servicios informados en el sitio web y APP sólo pueden ser pagados por medio de:

- a) Tarjetas de crédito Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, emitidas en Chile.
- b) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®, emitidas en Chile por bancos nacionales.

El pago se realizará a través de Webpay Plus que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático al medio de pago seleccionado por el usuario.

Si, por cualquier motivo, se dejara sin efecto una transacción y el pago se ha hecho por alguno de estos medios, la devolución del precio se sujetará al medio de pago seleccionado en la compra. En el caso de que las devoluciones:

- a) Tarjeta de crédito: El comprador debe tener presente que los plazos de reversa de la compra están definidos por la institución financiera.
- b) Tarjeta de débito: WOM S.A. es el responsable de reintegrar el monto pactado a través de dos medios, transferencia bancaria o vale vista.

En el sitio web y/o en la APP se podrán hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago.

## **PROMOCIONES**

Las promociones que se ofrezcan en el sitio web o APP no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de WOM.

## **DATOS PERSONALES**

WOM protege y asegura los datos personales de sus clientes/usuarios garantizando que serán recolectados, almacenados y su tratamiento será utilizado para los fines propios asociados a la prestación del servicio contratado y/o a la compra del producto respectivo, como también para el envío de ofertas comerciales, publicidad y otros beneficios de WOM, dando estricto cuidado a los principios de licitud, acceso, calidad, finalidad, proporcionalidad, transparencia, confidencialidad, responsabilidad, no discriminación, seguridad, limitación de uso y minimización de datos. En cualquier momento el cliente/usuario podrá solicitar la modificación o eliminación de sus datos personales y/o el no envío de información publicitaria, promocional y/o de entretenimiento, acercándose a las sucursales habilitadas o llamando al call center. WOM declara tener una política de privacidad, la cual se encuentra publicada en [www.wom.cl/terminos\\_condiciones](http://www.wom.cl/terminos_condiciones), la cual podría modificarse en el futuro, sin perjuicio de que los clientes tendrán acceso a las versiones anteriores.

## **REPRESENTANTE DEL PROVEEDOR**

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso del sitio web o APP o las transacciones que en éstos se realicen, el usuario puede conocer nuestra información [aquí](#), o contactarse con nosotros a través de nuestro call center marcando 103 desde su celular WOM o al 223377600. Para reclamos puede ingresar [aquí](#) y seleccionar el link para reclamos en el *footer*.

## **VIGENCIA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Los Términos y Condiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su protocolización y seguirán vigentes mientras no sean modificados por otro instrumento que será debidamente protocolizado e informado en *www.wom.cl* y la APP.

Cualquier modificación a los Términos y Condiciones no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores o usuarios.

Los presentes Términos y Condiciones están protocolizados en la Notaría de don Humberto Quezada Moreno, ubicada en calle Huérfanos 835 2° piso, comuna y ciudad de Santiago, con fecha 6 de agosto de 2019, bajo el repertorio 5229.