

# TÉRMINOS Y CONDICIONES

## APLICACIÓN GENERAL

Estos términos y condiciones serán aplicables y regularán todas las compras efectuadas en [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl), tiendas La Polar y fono compras. El uso y aplicación de los mismos estará sujeto a las leyes chilenas actualmente vigentes, especialmente en lo referente a la protección de los derechos de los consumidores. La Polar así mismo declara adherir al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago.

## NAVEGA Y COMPRA EN [WWW.LAPOLAR.CL](http://WWW.LAPOLAR.CL)

Podrás visitar libremente nuestro sitio web, lo cual no impondrá obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca, y a través de actos positivos, tu voluntad de adquirir alguno de nuestros productos, ante lo cual enviaremos siempre confirmación escrita mediante correo electrónico u otro medio que el consumidor consienta expresamente al momento de realizar la compra, que garantice el debido y oportuno conocimiento del producto y las condiciones de compra del mismo. Para hacer compras en nuestro sitio, deberás: a) Seleccionar tu producto en el campo "Ver Ficha" y hacer click en el campo "Comprar" o "Agregar al Carro". b) Para continuar con tu compra, puedes ingresar tu Rut y clave, si no estás registrado, puedes hacerlo en la sección "Regístrate", o si prefieres puedes seleccionar la opción compra sin registro. c) Podrás seleccionar tu opción de despacho y las personas autorizadas para recibir el producto. d) Posteriormente seleccionarás entre los medios de pago disponibles en nuestro sitio, y una vez confirmado, se desplegará un resumen de tu compra con la ficha del producto comprado, su precio, fecha de entrega según el método de despacho seleccionado, valor total de la compra efectuada y demás condiciones generales de compra, todas las cuales podrás almacenar, imprimir y se generará el comprobante de la compra realizada a tu correo electrónico registrado. Se remitirá información de la compra al mail que hayas indicado, mientras se efectúa confirmación de identidad, en resguardo de tu confidencialidad, así como la disponibilidad y cupo del medio de pago seleccionado. Finalmente se enviará comprobante de compra al mail registrado, para tu registro y seguridad.

La Polar no realiza ventas mayoristas, por lo que cada cliente (independiente que sea en una o varias boletas) únicamente podrá comprar un máximo de 5 (cinco) unidades

iguales para electrodomésticos, línea blanca, tecnología, muebles, dormitorio, hogar, máquinas de ejercicio, bicicletas, coches y sillas de auto y un máximo de 10 (diez) unidades iguales para vestuario, calzado, accesorios, belleza e infantil (juguetes y vestuario infantil).

## **CAMBIO, DEVOLUCIÓN Y/O REPARACIÓN**

En La Polar tenemos como finalidad la satisfacción de nuestros clientes en sus procesos de compra tanto en nuestras tiendas, como en nuestro sitio web y en las fono-compras efectuadas a lo largo del país, por lo cual velamos siempre por el pleno cumplimiento de los derechos y garantías consagrados en la ley.

## **GARANTÍAS Y DERECHOS OTORGADOS POR LEY**

Si el producto comprado, a través de cualquier de nuestras plataformas, no cumple con las características informadas al momento de la compra, o presenta fallas, podrás proceder a efectuar una solicitud de reparación, cambio del producto o devolución de la cantidad pagada, en tiendas La Polar a lo largo del país, presentando tu boleta, factura, ticket de cambio u otro documento que acredite la compra en el departamento de Post venta. Si el producto comprado presentare fallas o defectos dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el mismo, el cliente podrá optar entre su reparación gratuita o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. El producto podrá ser entregado directamente en algún servicio técnico autorizado por el fabricante, o bien en cualquier tienda La Polar a lo largo del país. Si el producto hubiese sido vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió si fuere mayor. En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el término para su cambio o devolución de cantidad pagada será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días. Todos los plazos se suspenderán durante el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de su garantía. Los derechos de reparación gratuita o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada sólo podrán hacerse efectivos cuando se trate de las siguientes fallas o defectos enumerados en la ley: a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan con 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 ostentan 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 el 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). Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 21 de la ley N° 19.496. f) Cuando la cosa objeto del contrato tiene defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine. g) Cuando la ley de metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique. Para estos efectos se considerará que es un solo bien aquél que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye. Los productos podrán ser devueltos o cambiados, en cualquier tienda La Polar, o si fueron despachados, podrán ser retirados en el domicilio del consumidor, en aquellos casos que se hubiese cancelado su despacho, o en caso contrario, pagando sólo el valor de su transporte.

## **DERECHO A RETRACTO**

En caso de compras realizadas por cualquier medio de comunicación a distancia, tales como aquellas efectuadas vía web en [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl) y/o fono compras o en compras presenciales en que el cliente no tuvo acceso directo al bien, podrás ejercer tu derecho a darle término unilateralmente a la compra efectuada en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, salvo que éste se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor o cliente, para este caso, los productos no deben estar sellados, pero deben estar con su embalaje original. Sin perjuicio de lo anterior, el cliente gozará siempre de todas las garantías legales y beneficios adicionales establecidos en la ley.

Respecto a los siguientes productos, están excluidos del Derecho a Retracto: ropa interior, trajes de baño, cuidado personal (electrodomésticos de autocuidado como secador, y afeitado, y depiladora, cortapelos, etc.), belleza (abarca perfumería, maquillaje, tratamiento, cuidado capilar y cuidado de la piel), colchones, almohadas y ropa de cama.

## **BENEFICIOS ADICIONALES OTORGADOS POR LA POLAR PARA CAMBIOS DE PRODUCTOS**

Adicionalmente a los derechos contemplados en la ley de Protección de los Derechos de los Consumidores (Ley N° 19.496 y sus modificaciones), La Polar te otorga una garantía de satisfacción del cliente, mediante la cual podrás realizar el cambio de tus productos dentro de los primeros 90 días de haber recibido el (los) producto (s), en cualquiera de nuestras tiendas La Polar, o si fue despachado, podrá ser retirado en tu domicilio, en aquellos casos que se hubiese cancelado su despacho, o en caso contrario, pagando sólo el valor de su transporte. Para hacer efectivo el cambio, en el mismo término de 90 días, el producto deberá estar nuevo, sin uso, en perfectas condiciones con su embalaje original, debidamente sellado, y con los accesorios y regalos promocionales que estuvieron asociados a la compra. Respecto a los siguientes productos, será necesario que éstos no hayan sido abiertos y conserven su sellado y embalaje original: ropa interior, belleza, celulares, consolas de juego, cámaras fotográficas, computadores, colchones, almohadas y ropa de cama. El cliente deberá presentar boleta, factura, ticket de cambio u otro documento que acredite su compra. Respecto de productos que requieren armado y/o instalación, sólo se podrá efectuar el cambio si el producto no ha sido previamente desembalado, manteniendo su embalaje original. Este beneficio no aplica para productos exhibidos como de "segunda selección" o "hecho con materiales usados" u otros equivalentes, que sean comprados en esa condición en tiendas La Polar y a un precio reducido y siempre que se exprese tal condición.

Por lo anterior y para todos los casos, una vez que el cliente solicite el retiro y/o cambio del/de los producto(s) al 600 391 3000, deberá enviar dentro de las 48 horas siguientes fotos de diferentes ángulos del/de los producto(s) que soliciten cambiar y/o retirar al email: [retiroycambio@lapolar.cl](mailto:retiroycambio@lapolar.cl), lo anterior, para que nuestros ejecutivos puedan verificar el estado del/de los producto(s) y su embalaje.

## **CONDICIONES PARA COMPRAS EFECTUADAS CON DESPACHO**

Al momento de seleccionar tu opción de despacho, podrás optar al retiro en cualquiera de nuestras tiendas, de lunes a domingo desde las 11:00 a 21:00 horas.

## **OFERTAS Y PROMOCIONES EN [WWW.LAPOLAR.CL](http://WWW.LAPOLAR.CL)**

Los precios de los productos y servicios disponibles en este sitio, sólo rigen para este sitio y en ningún caso serán aplicables a otros canales de comercialización utilizados por La Polar.

## **MEDIOS DE PAGO**

Los productos ofrecidos en [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl), sólo podrán ser pagados con: a) Tarjetas de créditos La Polar. b) Tarjetas de crédito bancarias válidamente emitidas en Chile; Visa, Master Card, Magna, Diners Club y American Express. c) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales. Todos los aspectos relativos a las tarjetas de crédito La Polar, se regirán tanto por lo expresado en este sitio, como por lo pactado y expresado en el Contrato línea de crédito Tarjeta La Polar suscrito por el cliente. Por su parte, las tarjetas de crédito bancarias aceptadas se regirán en todos

los aspectos relativos a su uso, fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos y otros, por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, en relación con la empresa que emita u opere dicha tarjeta. Procederá también el pago en efectivo para compras efectuadas en tiendas La Polar. La Polar estará facultada para efectuar promociones u ofertas especiales asociadas a sus distintos medios de pago.

## **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DATOS ENTREGADOS**

La Polar adoptará las medidas necesarias para resguardar la seguridad de los datos entregados por los clientes en todas las plataformas de compra, así como su clave personal y secreta registrada en nuestro sitio. Con dicha clave, más su Rut, La Polar permitirá al consumidor acceder a su información personal y efectuar el pago de las compras que realice en este sitio. Todas las operaciones y/o transacciones pasarán automáticamente a un proceso de validación definido por el emisor del medio de pago, en resguardo de la seguridad del consumidor, así frente a cambios de información o irregularidades en el proceso de identificación o en tu medio de pago, te contactaremos al teléfono registrado a efectos de evitar posibles fraudes. En caso de ver imposibilitado el contacto dentro de un plazo de 24 horas, por tu propia seguridad, tu compra no podrá ser efectuada, y te informaremos de ello a través del correo electrónico registrado. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante al menos 30 días. Cualquier consulta podrá ser efectuada directamente al teléfono 600 391 3000. Te recordamos que La Polar no solicitará datos personales o financieros a través de correo electrónico.

## **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

De conformidad al artículo 4° de la Ley N° 19.628 sobre Protección a la Vida Privada, en adelante "Ley de Protección de Datos", usted autoriza expresamente a La Polar para el tratamiento de los datos personales que nos proporciones al comprar nuestros productos y/o utilizar o contratar nuestros servicios, por cualquiera de nuestros canales de comunicación o venta, sean estos presenciales o remotos, para las finalidades que se indican a continuación. Para estos efectos, se entiende por "dato personal", el nombre, cédula nacional de identidad, profesión u oficio, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de geolocalización, uso y visita del sitio web [www.lapolar.cl](http://www.lapolar.cl) o [www.tarjetalapolar.cl](http://www.tarjetalapolar.cl), aplicaciones móviles, historial de navegación, hábitos e información de uso de los productos y servicios financieros de Inversiones LP S.A y otros datos biométricos como la huella digital, rasgos faciales y voz. Asimismo, y siempre que no existan restricciones legales para ello, autorizas a La Polar a comunicar, transmitir y/o proporcionar tus datos personales con sus Empresas Relacionadas y a que estas últimas traten, en su beneficio, tus datos personales y los compartan entre sí, con la salvedad de los datos sensibles a que se refiere la letra g) del artículo 2° de la Ley de Protección de Datos. Para estos efectos, por "Empresas Relacionadas", se entenderá a la sociedad matriz Empresas La Polar S.A. y a cualquier

sociedad en la cual esta última sea titular, directa o indirectamente, del 50% o más de su capital, como por ejemplo Inversiones LP S.A., Inversiones SCG SpA, La Polar Corredores de Seguros Limitada, Operadora y Administradora Nueva Polar S.A. o Cobranzas y Recaudaciones Nueva Polar SpA. Tanto La Polar como el resto de sus Empresas Relacionadas sólo pueden utilizar tus datos para los fines autorizados en esta cláusula. Además, autorizas que los datos personales puedan ser cedidos a terceros proveedores de servicios del Emisor, que tengan por objeto habilitar los mecanismos electrónicos para la realización de operaciones a través del sitio web, y proteger y asegurar las operaciones realizadas por el Cliente.

Los datos personales que suministres podrán ser tratados por La Polar y/o sus Empresas Relacionadas, por sí o a través de sus proveedores, exclusivamente para:

- Velar por la correcta ejecución de los contratos que celebras con o a través de La Polar, lo que significa despachar correctamente tus compras, atender tus consultas, reclamos, solicitudes, entre otras acciones que debamos realizar para gestionar estos contratos.
- Enviarte por cualquier medio información de productos y servicios prestados por La Polar y sus Empresas Relacionadas y en general, atender tus consultas y solicitudes relacionados con ellos.
- Enviarte por cualquier medio ofertas, promociones y anuncios publicitarios de productos y servicios que sean ofrecidos por La Polar o sus Empresas Relacionadas e invitarte a participar en concursos que ofrezcan La Polar y sus Empresas Relacionadas junto con acreditar la identidad de los ganadores de los mismos.
- Contactarte a través de cualquiera de nuestros canales de comunicación físicos o remotos, por ejemplo: carta, call center, email, redes sociales o mensajes de texto (a través de SMS o Sitio web), WhatsApp u otras plataformas similares, a los números de contacto que has registrado o cualquier otro dato de contacto que nos informes, con el objeto de hacerte llegar información de acuerdo a lo que se menciona en este apartado.
- Para ejecutar acciones comerciales, incluidos servicios de post venta, tendientes a mejorar tu experiencia como cliente. Completar automáticamente los documentos necesarios para realizar tus transacciones en La Polar, realizar encuestas de satisfacción, campañas de actualización de Datos Personales y realizar acciones de cobranza.
- Analizar y elaborar estudios estadísticos sobre los hábitos o intereses de consumo y de compra de nuestros usuarios, y en términos generales, la preparación de estudios de mercado o campañas de marketing propias o de terceros.
- Llevar a cabo por La Polar una mejor gestión relacionada al riesgo crediticio, por ejemplo, utilizando modelos predictivos de comportamiento y score de riesgos según los parámetros definidos por La Polar y sus Empresas Relacionadas en su política de riesgo. Para ello, podremos usar los datos que nos entregues e información financiera, comercial y crediticia que ofrecen terceros, siempre que su uso no esté

prohibido por leyes o regulaciones especiales.

- Ejecutar medidas de seguridad para prevenir y detectar usos engañosos, fraudulentos criminales de nuestros sistemas e instalaciones y de esta forma proteger los intereses legítimos de La Polar sus clientes.
- Tratar tus datos de forma exclusiva para la realización de las actividades propias y específicas de fiscalización, asesoría, análisis financiero y auditoría.

Además, nos autorizas a que en el caso que recolectemos tus datos biométricos y de geolocalización, por medio de:

- Dispositivos de digitalización de escritura y firma u otros lectores biométricos.
- Escáneres de huellas digitales, cámaras de seguridad u otros debidamente informados.
- Tecnología que permite localizar tu ubicación.

Los podremos utilizar para:

- Completar automáticamente los documentos que se requieren para adquirir productos o servicios en La Polar y sus Empresas Relacionadas.
- Ejecutar medidas de seguridad para prevenir y detectar usos engañosos, fraudulentos criminales de nuestros sistemas e instalaciones y de esta forma proteger los intereses legítimos de La Polar sus clientes.
- Elaborar un perfil de usuario basado en tus preferencias de compra, canje de productos, visitas a las tiendas de La Polar, navegación en Internet y la frecuencia y horarios con que acostumbra a hacerlo.
- La Polar será responsable del tratamiento correcto de tus datos y el cumplimiento efectivo de dichas obligaciones por sus Empresas Relacionadas, sin perjuicio de la responsabilidad que les quepa a éstas por cualquier incumplimiento de tales obligaciones. El Cliente, en todo momento podrá revocar dicha autorización, y dispondrá siempre de los derechos de información, rectificación o modificación, cancelación, eliminación y bloqueo de sus datos personales, de conformidad a la Ley N° 19.628 sobre protección de datos de carácter personal, todo lo cual podrá ser pedido directamente en tienda o llamando a nuestro teléfono 600 391 3000 en horario de funcionamiento de tiendas. Nuestros ejecutivos atenderán su solicitud y podrán solicitar una verificación de la identidad de la persona que se presenta como titular, antes de efectuar los cambios, a través de los medios fehacientes que establece la ley.

## DOMICILIO

El domicilio de La Polar será el de nuestra casa matriz, ubicada en Avenida Santa Clara N° 207, comuna de Huechuraba, Santiago, Chile. Para determinar la competencia de los tribunales se podrá considerar el domicilio indicado al momento de registrarte en nuestro sitio y; si no has registrado tu domicilio, se considerará la



comuna en que tengas tu residencia. Sin perjuicio de lo anterior, siempre podrán aplicarse las reglas de competencia establecidas en el artículo 50 A de la Ley N° 19.496.

## **REPRESENTANTE LEGAL**

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este sitio, las transacciones que en él se realicen o las compras efectuadas en La Polar, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados, Empresas La Polar S.A. designa como representante especial a su gerente general don Manuel Severin Larrain, RUT N° 10.563.520-6, disponible en el correo [contactolapolar@lapolar.cl](mailto:contactolapolar@lapolar.cl) y en el fono de Servicio al Cliente: 600 391 3000. Su personería consta de escritura pública de fecha 02 de septiembre de 2019 otorgada en la Notaría de Santiago de don Eduardo Diez Morello.

## **VIGENCIA DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Estos términos y condiciones regirán a partir de 23 de marzo del 2022 y se protocolizan bajo el repertorio N° 5278-2022 del 2021 de la 45° Notaría de Santiago.