

# **TÉRMINOS Y CONDICIONES MARKETPLACE GRUPO MARINA (Versión 03.2022)**

## **1. Antecedentes generales.**

Las transacciones que se efectúen a través del sitio web [www.marinaonline.cl](http://www.marinaonline.cl) (el “Sitio Web” o “Marketplace Grupo Marina”), se sujetan a los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como a la legislación chilena vigente. Para efectuar compras a través del Marketplace Grupo Marina es requisito esencial la aceptación previa de los Términos y Condiciones descritos a continuación. El uso del Marketplace Grupo Marina implica la aceptación tácita de estos los presentes Términos y Condiciones.

Marketplace Grupo Marina es un espacio virtual puesto a disposición de distintos proveedores para que, por medio de su uso y bajo su propia cuenta y riesgo, éstos realicen la venta de productos de su propiedad a los consumidores que visiten el Sitio Web. El presente documento se considerará parte integrante de aquellos actos y contratos que se ejecuten a través del Marketplace Grupo Marina entre los usuarios o consumidores de éste y cada uno de los proveedores que comercialicen productos en el Marketplace Grupo Marina.

## **2. Identificación de Grupo Marina, designación de representante e información de contacto.**

Para todos los efectos relacionados con el presente instrumento y con el uso de la plataforma Marketplace Grupo Marina, Inmobiliaria Mall Viña del Mar S.A. (en adelante “Grupo Marina”), designa como su representante a don Jaime González Mallea, domiciliado en 14 Norte N° 821, Viña del Mar.

Asimismo, para efectos del envío de solicitudes que los usuarios requieran efectuar de conformidad con los presentes Términos y Condiciones (tales como, solicitudes de rectificación, eliminación y/o cancelación de datos personales y solicitudes de suspensión del envío de correspondencia sobre promociones, conforme se establece más adelante en este

instrumento) los usuarios del Sitio Web podrán contactarse a través del siguiente correo electrónico [servicioalcliente@marinaonline.cl](mailto:servicioalcliente@marinaonline.cl)

### **3. Alcance de los servicios y responsabilidad de Grupo Marina.**

Por medio del Marketplace Grupo Marina, Grupo Marina sólo pone a disposición de los proveedores un espacio virtual que les permite ponerse en contacto a través de Internet con distintos consumidores a efectos de que los proveedores puedan ofrecer y comercializar sus productos.

Grupo Marina no es el propietario de los artículos que se comercializan a través de Marketplace Grupo Marina, no tiene posesión de ellos, ni los ofrece en venta a los consumidores. Grupo Marina no interviene en el perfeccionamiento de las transacciones realizadas a través del Marketplace Grupo Marina ni en las condiciones en que dichas transacciones sean acordadas entre los proveedores y los consumidores. En consecuencia, la oferta y comercialización de productos a través del Marketplace Grupo Marina es y será realizada directamente por los proveedores, limitándose la labor de Grupo Marina, además de permitir el acceso a la plataforma, a la ejecución de aquellas actividades tendientes a poner a disposición de los consumidores la información respecto de los productos a ser ofrecidos y comercializados por los proveedores en el Marketplace Grupo Marina, la recaudación de los pagos realizados con motivo de la comercialización de productos en el Marketplace Grupo Marina y la ejecución de las demás obligaciones expresamente establecidas para Grupo Marina en estos Términos y Condiciones y en la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores u otras leyes aplicables.

Como consecuencia de lo anterior, en la medida que sea permitido por la ley aplicable y salvo que se disponga expresamente lo contrario en estos Términos y Condiciones, Grupo Marina no se responsabiliza por el lucro cesante o cualquier otro daño o perjuicio que haya podido sufrir el consumidor como consecuencia de las operaciones realizadas a través del Marketplace Grupo Marina.

### **4. Responsabilidad por la oferta de productos.**

Como se ha señalado, la oferta y comercialización de productos a través del Marketplace Grupo Marina se realiza directamente entre los

proveedores y los consumidores, de manera que el contrato de compraventa que al efecto se perfeccione será formalizado entre cada consumidor y el respectivo proveedor.

Mediante la publicación de los productos en el Marketplace Grupo Marina, los proveedores declaran y garantizan que cuentan con las autorizaciones y derechos necesarios respecto de los productos para poder comercializarlos, siendo responsables los proveedores, de forma exclusiva, por cualquier infracción a los derechos de terceros, obligándose a mantener indemne a Grupo Marina y sus personas relacionadas frente a cualquier reclamación por parte de terceros a este respecto.

Los productos que se comercialicen a través del Marketplace Grupo Marina deberán cumplir con todas las leyes y normativas aplicables. Asimismo, queda estrictamente prohibida la comercialización de productos cuya venta no se encuentre autorizada, productos usados, falsificados, provenientes del contrabando; productos que han sido fabricados, reproducidos o replicados de manera no autorizada; productos con contenido inapropiado, ofensivo u obsceno; como asimismo cualquier producto o contenido que infrinja los derechos de terceros. Cualquier promoción contenida en el Marketplace Grupo Marina será hecha directamente por cada uno de los proveedores que comercialicen productos en promoción en el Marketplace Grupo Marina, debiendo ajustarse a las condiciones que dichos proveedores establezcan.

Los proveedores y consumidores reconocen y aceptan que Grupo Marina no es parte en ninguna operación, ni tiene control alguno sobre la calidad, seguridad o legalidad de los productos ofrecidos y publicados y/o sobre la veracidad o la exactitud de la información de los productos que es publicada por los respectivos proveedores o vendedores en el Marketplace Grupo Marina. A mayor abundamiento, Grupo Marina no asume responsabilidad por errores u omisiones en la publicidad contenida en el Sitio Web, la que recaerá exclusivamente sobre el proveedor que la haya generado.

## **5. Derechos sobre imágenes, fotografías, marcas e información de los productos.**

Los proveedores declaran y garantizan que son titulares o que cuentan con las autorizaciones y derechos necesarios sobre las imágenes,

fotografías, marcas, así como sobre la información de los productos contenidas en sus publicaciones en el Marketplace Grupo Marina, y que cuentan con los derechos y facultades necesarias para conceder la autorización a que se refiere la presente cláusula, siendo los responsables exclusivos por cualquier infracción a derechos de terceros o por las inconsistencias o inexactitud en la información de los productos.

Los proveedores otorgan a Grupo Marina y a sus sociedades relacionadas una autorización gratuita, irrevocable, no exclusiva y sin límite temporal para usar, publicar, reproducir y/o adaptar las imágenes, fotografías, la marca y la información de los productos con el fin de ser publicadas en el Marketplace Grupo Marina.

## **6. Precios.**

Los precios de los productos exhibidos en Marketplace Grupo Marina serán determinados libremente por cada uno de los proveedores que los ofrezcan. Los precios de los productos publicados deberán ser expresados en pesos chilenos y con IVA incluido, cuando corresponda la aplicación de dicho impuesto. En aquellos casos en que el costo total de los productos incluya el costo de transporte, despacho o entrega, u otro, éste deberá desglosarse del total.

Los precios y demás condiciones aplicables a los productos que sean ofrecidos por los proveedores por medio de Marketplace Grupo Marina podrán ser modificados por éstos en cualquier momento, hasta recibir una orden de compra válidamente realizada por un consumidor. Los cambios en los precios y demás condiciones aplicables a los productos ofrecidos por los proveedores a través del Marketplace Grupo Marina no afectarán los derechos válidamente adquiridos por los consumidores.

Los precios de los productos exhibidos en Marketplace Grupo Marina solo tendrán aplicación para las compras efectuadas bajo dicha modalidad, y no serán aplicables a transacciones efectuadas en otros medios que puedan ser administrados por Grupo Marina o que puedan ser ofrecidos por los proveedores.

## **7. Capacidad Legal e Inscripción.**

Sólo podrán hacer uso de la plataforma Marketplace Grupo Marina aquellas personas que tengan capacidad legal para contratar y que hayan completado el formulario de inscripción según se detalla a continuación. En consecuencia, no podrán utilizar los servicios las personas que no sean legalmente capaces ni los menores de edad. Todo acto realizado por un incapaz no tendrá efecto alguno.

Para realizar compras a través del Marketplace Grupo Marina, es necesario para los clientes completar el formulario de inscripción de la plataforma.

Todos los datos que sean proporcionados por los clientes en el proceso de inscripción serán considerados como fidedignos y será responsabilidad del cliente mantenerlos actualizados. Asimismo, estos datos estarán sujetos a la política de Privacidad y Protección de Datos que se establece más adelante.

Para realizar la inscripción en el Marketplace Grupo Marina es obligatorio que todos los campos del formulario de inscripción cuenten con datos válidos. El futuro usuario debe verificar que la información personal que pone a disposición de Grupo Marina a fin de registrarse en el Sitio Web sea exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales") y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. El usuario consiente expresamente con que Grupo Marina utilice diversos medios para verificar sus Datos Personales, asumiendo el usuario la obligación de revisarlos y mantenerlos actualizados. Grupo Marina NO se responsabiliza por la falta veracidad o precisión de los Datos Personales de los usuarios. Los usuarios garantizan y serán responsables, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de sus Datos Personales.

El usuario accederá a su cuenta personal ("Cuenta") mediante el registro de sus datos (tales como, nombre, apellido, RUT y correo electrónico a su elección) y de la clave de seguridad personal elegida ("Clave de Seguridad").

El usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su Clave de Seguridad. La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo usuario inscriba o posea más de una Cuenta.

Grupo Marina se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

## **8. Proceso de compra.**

Para realizar compras en el Marketplace Grupo Marina, los clientes deberán seguir los siguientes pasos:

En primer lugar, los clientes deberán elegir los productos que sean de su interés y agregarlos al carro de compras. Una vez agregados, los clientes 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, los clientes deberán ingresar sus datos para iniciar el proceso de compra. Una vez ingresados los datos, los clientes deberán elegir el tipo de despacho, indicar un domicilio para el mismo, y el medio de pago de los productos seleccionados de acuerdo con la disponibilidad informada. 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 haber leído y aceptado los presentes Términos y Condiciones, como también las condiciones particulares de cada proveedor.

Posteriormente, recibirán un correo electrónico por medio del cual se informará el número de la orden de compra junto con el detalle de los productos que fueron seleccionados por el cliente. 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. Hasta este punto, todavía la orden no ha sido aceptada para el cliente hasta poder confirmar identidad, pago realizado y disponible en caja como otras situaciones.

Cumplido el procedimiento anterior, se realizará el cargo de la orden de compra en el medio de pago elegido por el cliente, enviando el correspondiente proveedor el comprobante de la orden de compra al correo electrónico que el cliente hubiere registrado y procediendo a la entrega del producto en las condiciones que hubiere contratado con él, de acuerdo a lo dispuesto en este documento.

Una vez el proveedor confirma la disponibilidad de cada producto, entonces se le notificará al cliente la total aceptación de su orden y desde

ese instante, se gestionará cada orden en los plazos y formas que el cliente haya escogido.

Durante el procesamiento de una determinada orden de pedido, el usuario recibirá las siguientes notificaciones por correo electrónico, las que indicarán el estado de su de solicitud y de la aceptación de cada orden:

- A) **Pedido Recibido:** El pedido ha sido recibido, pero **aun no está confirmado** y se gestionará rápidamente con la(s) respectiva(s) tienda(s).
- B) **Pago Aprobado:** Se verificará la recepción del pago. El pedido **aún no está confirmado**.
- C) **Pedido Aceptado:** El pedido **está aprobado** y confirmado por la tienda y lo asignaremos al método de entrega solicitado en la orden.
- D) **Pedido Finalizado:** El pedido fue finalmente entregado y el proceso se cierra.

En caso de existir algún inconveniente durante el procesamiento de la orden de pedido, se enviará un correo electrónico al usuario informando la cancelación del pedido.

## 9. Medios de pago.

Sin perjuicio de que Grupo Marina podrá modificar en cualquier momento los medios de pago disponibles, debiendo informar tal circunstancia a los usuarios del Marketplace, a título meramente referencial, se establece que los medios de pago que los consumidores podrán utilizar para efectuar compras en el Marketplace Grupo Marina podrán ser, entre otros, los siguientes:

1. **Tarjetas Bancarias vía Mercado Pago:** Cualquier tarjeta de crédito o débito que sea aceptada habitualmente por Mercado Pago. Estas tarjetas, para ser aceptadas, deben haber sido emitidas en Chile por bancos nacionales. Las tarjetas aceptadas son Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International y Magna. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio Web están sujetos al contrato existente entre el consumidor y el banco emisor, sin que a Grupo Marina le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.
2. **Tarjetas Bancarias vía Transbank:** Cualquier tarjeta de crédito o débito que sea aceptada habitualmente por Transbank. Estas tarjetas, para ser aceptadas, deben haber sido emitidas en Chile por bancos

nacionales. Las tarjetas aceptadas son Visa, MasterCard, American Express, Diners Club International y Magna. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en el Sitio Web están sujetos al contrato existente entre el consumidor y el banco emisor, sin que a Grupo Marina le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

3. **Compra con Oneclick vía Transbank:** Modalidad de pago en la que se debe registrar los datos de una tarjeta de crédito emitida por un banco domiciliado en Chile para hacer compras de manera más rápida y sencilla, sin la necesidad de ingresarlos cada vez que se efectúe un pago. Esta modalidad reduce el riesgo de ingresar los datos de una tarjeta de crédito de forma errónea, pudiendo asociarla como medio de pago para realizar compras con un simple click. Además, garantiza máxima seguridad en las transacciones y la rapidez de poder pagar las respectivas compras en un sólo paso. Marketplace Grupo Marina no almacena los datos de la tarjeta de crédito, sino que estos quedan almacenados de forma segura en Transbank y sólo estarán asociados a la respectiva cuenta, lo que es más seguro. La primera vez que se realice una compra bajo la modalidad Oneclick, el cliente deberá completar sus datos personales y el resto del proceso se efectuará de forma similar al flujo normal de pago. Luego, se realizará una transacción de \$1 (un peso), pero no se debitará ni tampoco se verá reflejado en el estado de cuenta de la respectiva tarjeta. Si el cliente desea terminar con este servicio solo debe desactivar su tarjeta en los datos de su perfil o al realizar la próxima compra.

4. **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, sin que a Grupo Marina le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

5. **Gift Card Marina Online:** La plataforma Vtex que utiliza Marina Online para poder operar permite generar una Gift Card (Tarjeta de Regalo) con montos y tiempos de caducidad predeterminados por los gestores de Marina Online. Esto le permitirá al portador de cada Gift Card realizar pagos con cargo a estos montos precargados dentro del tiempo de vigencia de la misma. Para que un cliente pueda utilizar este medio de pago, los gestores de Marina Online previamente deberán enviar o

informar un código variable a cada uno de los clientes discrecionalmente para que tales puedan utilizarlo como medio de pago dentro de las opciones disponibles para realizar esta acción.

6. **Otras tarjetas prepagos virtuales:** Grupo Marina se reserva el derecho de ir agregando nuevas posibilidades de pagos de sus compras con tarjetas prepagos virtuales con la mínima condición que tales tarjetas sean emitidas por instituciones formales y aprobadas para ser utilizadas en Chile por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas aceptadas de este tipo en Marina Online estarán sujetos al contrato existente entre el consumidor y la entidad emisora, sin que a Grupo Marina le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

7. **Pagos vía ETPay:** ETPAY es una empresa del rubro financiero que mantiene una red de comercios adheridos, los cuales mantienen un canal de pago, o pasarela de pagos operada por ETPAY. El servicio proporciona al usuario la capacidad de transferir fondos desde su cuenta bancaria a un determinado comercio adherido, en este caso Marina Online, sin la necesidad de salir de la página web del comercio. Los aspectos relativos al funcionamiento de este sistema de pagos estarán sujetos al contrato existente entre el consumidor y ETPay, sin que a Grupo Marina le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

## **10. Procesamiento de órdenes de compra, despacho y entrega de productos.**

Recibida una orden de compra realizada por los consumidores respecto de uno o más productos disponibles en el Marketplace Grupo Marina, ésta será puesta en conocimiento del respectivo proveedor para su correspondiente procesamiento conforme a lo indicado en la sección 8 de los presentes Términos y Condiciones.

Posteriormente, los productos serán transportados 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 y de acuerdo a las indicaciones que determine el respectivo proveedor.

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.

Una vez procesada la orden de compra, el despacho y la entrega de los productos adquiridos a través del Marketplace Grupo Marina podrá realizarse por alguna de las siguientes modalidades:

1. **Retiro en Tienda:** retiro directo en la(s) tienda(s) por parte del usuario luego de recibida una(s) orden(es) de compra realizada en el Marketplace Grupo Marina. Cada tienda será notificada de esta operación para su correspondiente procesamiento.
2. **Despacho a domicilio:** este servicio estará disponible sólo para el territorio chileno continental, será de responsabilidad de los proveedores logísticos respectivos y se sujetará a las condiciones informadas en cada caso por dichos proveedores. Recibida una orden de compra realizada por los consumidores respecto de uno o más productos disponibles en el Marketplace Grupo Marina, ésta será puesta en conocimiento del respectivo proveedor para su correspondiente procesamiento. Adicionalmente, se enviará a los consumidores una confirmación respecto de la orden de compra efectuada por éstos y las condiciones de la misma, indicando el plazo previsto para la entrega de los productos y los demás detalles y condiciones aplicables a la orden de compra respectiva. Los productos serán transportados 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.
3. **Pick Up:** retiro directo por parte del usuario desde un punto físico que podrá ser ubicado dentro de los Centros Comerciales que administra Grupo Marina, especialmente destinado para permitir a los clientes retirar personalmente sus pedidos luego de recibida una(s) orden(es) de compra realizada en el Marketplace Grupo Marina. Cada proveedor será notificado de esta operación para su correspondiente procesamiento como también se notificará al usuario para que este efectúe el retiro de el(los) producto(s) adquiridos.

4. **E-Lockers:** retiro directo por parte del usuario en gabinetes electrónicos de custodia ubicados en algún punto físico dentro de los Centros Comerciales que administra Grupo Marina luego de recibida una(s) orden(es) de compra realizada en el Marketplace Grupo Marina. Cada proveedor será notificada de esta operación para su correspondiente procesamiento como también se notificará al usuario para coordinar la búsqueda de el(los) producto(s) adquiridos.

Grupo Marina determinará a su total discreción la habilitación de estas modalidades en forma indistinta, como también la disponibilidad y vigencia de ellas en el tiempo.

## **11. Derecho de retracto.**

De acuerdo con lo señalado en el artículo 3 bis letra b) de la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los consumidores podrán poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto.

Este derecho de retracto, excepcionalmente, no 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 consumidor, o se trate de bienes de uso personal. En caso que proceda la exclusión del derecho de retracto, esta deberá ser informada por los respectivos proveedores previo a la compra del bien o producto.

No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

## **12. Garantía legal (6x3).**

Las condiciones para cambios, devoluciones y servicio técnico de los productos que sean adquiridos por los consumidores respecto de un proveedor específico a través del Marketplace Grupo Marina 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 la garantía legal (6x3) establecida en la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

De conformidad a la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, dentro de un plazo de 6 meses siguientes a la recepción del producto, los consumidores tendrán el derecho irrenunciable, a su arbitrio, a optar entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada (sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados), en los casos que a continuación se señalan:

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). Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer el derecho aquí establecido. 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 siguiente;

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 los 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 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.

En caso de optar por servicio de reparación y, prestado este, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para su uso o consumo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

Por otra parte, cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque, los consumidores tendrán derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso.

Grupo Marina se compromete a colaborar con los clientes con el objeto de proporcionar a los usuarios, que así lo soliciten expresamente, los datos de contacto de los proveedores, vendedores, fabricantes o distribuidores para hacer efectivas tales garantías.

### **13. Post venta y reembolsos por anulación o devolución de la venta.**

En el caso de solicitar algún cambio del producto comprado, este deberá ser realizado por el cliente directamente con el proveedor a quien compró el producto.

Para cualquier duda, el cliente podrá tomar contacto por los diferentes canales de comunicación. A través de nuestro correo electrónico [servicioalcliente@marinaonline.cl](mailto:servicioalcliente@marinaonline.cl) o a nuestro Whatsapp **+56 9 3264 6661** y así resolver sus dudas. Grupo Marina se compromete a colaborar con los consumidores con el objeto de proporcionar la información sobre el soporte de contacto de los respectivos proveedores, para efectos de que se formulen preguntas, reclamos, sugerencias y para realizar cambios o devoluciones, según corresponda.

En el caso de proceder la anulación o devolución de la venta solicitada por el cliente a través de nuestro mail [servicioalcliente@marinaonline.cl](mailto:servicioalcliente@marinaonline.cl),

personal de nuestro servicio al cliente se pondrá en contacto con el consumidor para solicitarle la información para proceder a la devolución del dinero mediante transferencia bancaria a la cuenta que haya sido informada por el cliente.

Para todo tipo de reembolso, la información del titular debe ser correcta y completa. De no ser así, los tiempos de procesamiento podrían prolongarse. Los datos necesarios son:

- Nombre y apellido.
- Número de cédula de identidad.
- Número de solicitud de compra.
- Correo electrónico registrado en el Marketplace Grupo Marina.
- Datos de la cuenta bancaria.

En caso de anulaciones o devoluciones de venta el plazo para proceder a la devolución del dinero dependerá de la aceptación de su solicitud por parte de la empresa proveedora y del medio de pago utilizado por el cliente. En cualquier caso, el plazo máximo para proceder a la devolución del dinero no excederá de 45 días hábiles desde que se haya confirmado la anulación o devolución de la venta.

#### **14. Fallas en el sistema.**

Grupo Marina no se responsabiliza por daños, perjuicios o pérdidas a los proveedores y/o a los consumidores causados por suspensiones o fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que puedan afectar el correcto funcionamiento del Marketplace Grupo Marina. Grupo Marina tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo de los usuarios como consecuencia del acceso, uso o examen del Sitio Web. Los proveedores y consumidores usuarios del sistema no podrán imputar a Grupo Marina responsabilidad alguna ni exigir el pago de indemnización alguna, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas, suspensiones o fallas en los sistemas o en Internet. Grupo Marina no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del Sitio Web. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a Grupo Marina, casos en los que Grupo Marina procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, pero sin que la demora o imposibilidad en

restablecer el sistema resulte en algún tipo de responsabilidad para Grupo Marina.

### **15. Autorización de envío información sobre ofertas y promociones.**

En virtud de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, los consumidores autorizan a Grupo Marina para que ésta les envíe información relacionada con ofertas y promociones publicitadas por los proveedores del Sitio Web.

Conforme con el artículo 28 B de la Ley 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los consumidores podrán solicitar en cualquier momento la suspensión del envío de esta correspondencia. Para estos efectos, los destinatarios de esta correspondencia podrán dirigir sus solicitudes al siguiente correo electrónico [servicioalcliente@marinaonline.cl](mailto:servicioalcliente@marinaonline.cl)

### **16. Modificaciones o suspensiones.**

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

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

### **17. Vigencia de los Términos y Condiciones.**

La presente versión de los Términos y Condiciones entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Sitio Web y seguirá vigente mientras no sea modificada por otro instrumento que será debidamente publicado por Grupo Marina en la plataforma Marketplace Grupo Marina.

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



# **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO SHOPPER (Versión 02 -2021)**

## **1. Alcance de los servicios y responsabilidad de Grupo Marina.**

Grupo Marina ha implementado un servicio de asistencia de compras en línea que permite a los clientes del Centro Comercial contactarse con un asistente de compras (Shopper), mediante el sistema de video llamada de Whatsapp u otro sistema de mensajería similar, quien prestará asistencia y guiará al cliente en realizar sus compras en las tiendas del Centro Comercial que estén adheridas a esta modalidad de venta (“Servicio Shopper”).

## **2. Responsabilidad por la oferta de productos.**

La oferta y comercialización de productos es realizada directamente por el respectivo local comercial, limitándose la labor de Grupo Marina a ejercer una intermediación entre el cliente y el local, a través de un asistente de compras que prestará asistencia y guiará al cliente en la compra de productos en los distintos locales que se encuentren adheridos al Servicio Shopper.

Grupo Marina no comercializa directamente los productos, por lo que no tiene la calidad de vendedor, fabricante o importador para los efectos establecidos en la Ley N° 19.496 sobre protección de los derechos de los consumidores.

## **3. Descripción del proceso de compra.**

Para usar el Servicio Shopper ofrecido por Grupo Marina, los clientes deberán contactar al asistente de compras a través del servicio de mensajería que sea informado en la web del Centro Comercial y coordinar directamente con dicho asistente las compras que desea efectuar en los locales del Centro Comercial que se hayan adherido a este servicio. Una vez que elegidos los productos de su interés, los clientes coordinarán el pago de sus productos mediante transferencia bancaria o a través del servicio Webpay, y deberán enviar el comprobante de la transferencia o el

pago realizado siguiendo las instrucciones que para ello le informará el respectivo asistente de compras. Una vez acreditado el pago realizado por el cliente, el asistente de compras realizará el pago de los productos directamente en el local comercial donde se esté realizando la compra y coordinará el retiro en el Centro Comercial y/o envío de los productos al domicilio del cliente, a través de la modalidad que haya sido seleccionada por el cliente entre las alternativas que sean ofrecidas de tiempo en tiempo por Grupo Marina, cuyos términos y condiciones serán debidamente informados en la web del Centro Comercial.

#### **4. Disponibilidad limitada del servicio.**

El uso y la disponibilidad del Servicio Shopper está sujeta a la disponibilidad de las personas que ejercerán la labor de asistentes de compras o shoppers.

#### **5. Modificaciones o suspensiones.**

Grupo Marina se reserva el derecho a suspender el funcionamiento del Servicio Shopper de manera total o parcial.

Cualquier modificación del servicio, así como la eventual suspensión de su funcionamiento no afectará en ningún caso los derechos adquiridos por los consumidores en transacciones efectuadas con anterioridad a la respectiva modificación o suspensión.

#### **6. Vigencia de los Términos y Condiciones.**

Los presentes Términos y Condiciones Particulares entrarán en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Sitio Web y seguirá vigente mientras no sea modificada por otro instrumento que será debidamente publicado por Grupo Marina en la web del Centro Comercial.

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