

Términos y Condiciones generales para compradores y consumidores Marketplace en [Paris.cl](https://www.paris.cl) y Paris app

Ultima actualización: 21 de noviembre de 2024

1. Antecedentes generales:

1.1. ¿Qué es Marketplace?

Es un espacio virtual en internet que Cencosud Retail S.A. pone a disposición de Vendedores (Vendedor) distintos de Cencosud Retail S.A., para que efectúen transacciones de venta y compra de los productos publicados por los Vendedores en Marketplace, en las condiciones que acuerden en forma directa con los Consumidores o Compradores efectúen transacciones.

1.2. Condiciones de Uso de la Plataforma:

Para poder comprar a alguno de los Vendedores en Marketplace, el Comprador y/o Consumidor debe registrarse como usuario y solicitar la generación de una cuenta, salvo que ya disponga de una cuenta activa en www.paris.cl. En todo caso, el Comprador y/o Consumidor al momento de llenar el formulario de registro deberá proporcionar datos válidos y completos. La información que registre debe estar vigente, y ser exacta, precisa y verdadera obligándose a mantenerla actualizada.

Marketplace podrá corroborar dicha información, y suspender temporal o definitivamente a aquellos titulares de cuenta, cuyos datos no hayan podido ser confirmados y/o que resulten no ser verdaderos.

El/los Comprador(es) y/o Consumidor(es) accederán a su cuenta personal mediante el ingreso de un correo electrónico que hayan registrado al efecto, y de una clave de seguridad personal que debe elegir y definir. El/los Comprador(es) y/o Consumidor(es) se obliga(n) a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad. La cuenta es personal, única e intransferible.

En consideración a que Marketplace opera dentro de la Plataforma Paris.cl y Paris APP, en adelante indistintamente la Plataforma, cuando el/los Consumidor(es) y/o Comprador(es) ingresan a Marketplace, navegan en estas plataformas, por lo que al momento de registrarse y/o de realizar su solicitud de compra deben aceptar tanto los presentes Términos y Condiciones, como la Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales de Paris.cl y Paris APP.

Si se detectan distintas cuentas con datos coincidentes o relacionados, se podrán cancelar, suspender o inhabilitar como una medida preventiva de seguridad o protección a la privacidad del titular de la cuenta.

El/los Comprador(es) y Consumidor(es) será(n) responsable(s) por todas las operaciones efectuadas en su cuenta, por lo cual se comprometen a notificar a Marketplace en forma inmediata, a través de los canales de contacto o comunicación que se mantendrán informados en la Plataforma, cualquier uso no autorizado de su cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma. La venta, cesión o transferencia de la cuenta a cualquier título está prohibida.

1.3. Capacidad legal del comprador o contratante de los servicios para contratar

Marketplace solo está disponible para aquellos individuos que tengan capacidad legal para contratar, según lo dispuesto por la legislación vigente. Si una persona no tiene capacidad legal para contratar, debe abstenerse de utilizar los servicios y la Plataforma podrá, en cualquier momento, en forma temporal o definitiva, suspender la participación de el o los Usuarios que carezcan de capacidad legal para usar los servicios ofrecidos en la Plataforma.

Si el Consumidor y/o Comprador es empresa, la compra debe ser realizada por su representante legal.

1.4. Efecto vinculante de los Términos y Condiciones

El acceso y uso de Marketplace en la Plataforma, se rige por los Términos y Condiciones descritos a continuación, así como por la legislación que se aplique en la República de Chile. En consecuencia, todas las visitas y todos los contratos y transacciones que realice un Consumidor y/o Comprador a un Vendedor en Marketplace, como asimismo sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidas a esa legislación.

Quien desee utilizar los servicios de Marketplace y de los Vendedores deberá leer detenidamente estos Términos y Condiciones, así como las condiciones de los productos informadas por los Vendedores en Marketplace en la Plataforma, y deberá aceptarlos al registrarse y/o en forma previa a enviar la respectiva solicitud de compra.

Aceptados los Términos y Condiciones, estos son obligatorios y vinculantes.

Antes de solicitar la compra de un producto, el Comprador y/o Consumidor deben leer y revisar cuidadosa, detallada y responsablemente la información publicada por el Vendedor sobre la identificación del bien o producto, los instructivos de uso, los términos de las garantías, su precio, condiciones de contratación y otras características relevantes.

1.5. Definiciones

Para los efectos de cualquier tipo de transacción que uno o más Compradores y/o Consumidores efectúen en Marketplace respecto de uno cualquiera de los productos publicados por uno o más de los Vendedores definidos en esta cláusula y Términos y Condiciones, las palabras que se identifican a continuación tendrán el significado que para cada una se señala:

a. Marketplace: Es un espacio virtual en internet que Cencosud Retail S.A. pone a disposición de Vendedores (Vendedor) distintos de Cencosud Retail S.A., para que efectúen transacciones de venta y compra de los productos publicados por los Vendedores en Marketplace, en las condiciones que acuerden en forma directa con los Consumidores o Compradores efectúen transacciones.

Cencosud Retail S.A. no es propietario, ni distribuidor y/o comercializador de los artículos ofrecidos en Marketplace; no está en posesión de ellos, ni los ofrece en venta. Tampoco interviene en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre los Vendedores y los Consumidores y los Compradores, ni en las condiciones por ellos informadas y/o estipuladas para las mismas. Cada Vendedor declara ser el exclusivo responsable por los artículos y el precio que publica para su venta.

Importante: Recuerde que cuando un Consumidor y/o un Comprador genera una solicitud de compra para uno o más productos ofrecidos por un Vendedor en Marketplace, no compra a Cencosud Retail S.A. (Paris.cl o Paris app).

b. Vendedor o indistintamente Vendedores: Para los efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá por Vendedor a la persona jurídica de derecho privado distinta de Cencosud Retail S.A. que distribuya y/o comercialice bienes a Consumidores y a Compradores en el Marketplace regulado por estos Términos y Condiciones.

c. Consumidor o indistintamente Consumidores: Las personas naturales, microempresas y pequeñas empresas que, en virtud de la compra realizada en Marketplace, adquieren como destinatarios finales, bienes ofrecidos por los Vendedores en Marketplace y que cumplen con las condiciones para ser calificados como tales de conformidad con las normas contenidas en las leyes N° 19.496 y 20.416, según corresponda.

d. Comprador o indistintamente Compradores: Toda persona natural o jurídica que realice una o más compras en Marketplace y que no cumpla con las condiciones para ser calificada como “Consumidor” o “Consumidores” en virtud de la ley 19.496 y/o la ley 20.416.

e. “Sitio”: Se refiere a [Paris.cl](https://www.paris.cl)

f. Plataforma, se refiere indistintamente a [Paris.cl](https://paris.cl) y Paris app (Aplicación)

1.6. Adaptaciones para facilitar la revisión y comprensión de los Términos y Condiciones

Estos Términos y Condiciones han sido adaptados en la Plataforma, mediante la incorporación de funcionalidades especiales que contribuyan a facilitar la comprensión a todos los Usuarios; de acuerdo con las normas de la ley 19.496 *Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*.

Estas funcionalidades especiales, consisten en que, mediante su utilización, los Usuarios podrán:

- a) Controlar el tamaño de la letra y escoger el que más se acomode a su visión, utilizando los controles habilitados y de fácil acceso en la Plataforma.
- b) Controlar, a su voluntad, el contraste entre la letra y el color de fondo, de modo de facilitar la legibilidad de los textos.
- c) Utilizar lectores de pantalla y elementos de navegación del teclado que transforman el texto en un audio. Para utilizar esta funcionalidad, el Usuario debe instalar un programa lector de pantalla.

2. Solicitud de compra en Marketplace. Validación por el vendedor

Una vez enviada una solicitud de compra a uno o más de los Vendedores que operan en Marketplace, esta quedará sujeta a que el respectivo Vendedor la valide. La confirmación, validación y verificación por parte del Vendedor es requisito para la formación del consentimiento en todas las solicitudes de compra y compras que se realicen en Marketplace.

Para validar la transacción el Vendedor verificará:

- a. El stock disponible de los productos o servicios ofrecidos al momento en que envía la solicitud de compra;
- b. El medio de pago elegido por el Consumidor o Comprador;
- c. Los datos registrados por el Consumidor o Comprador, los que deberán coincidir con los ingresados por estos al momento de crear la cuenta y/o al de generar la solicitud de compra.
- d. Que la solicitud haya sido realizada por un mayor de 18 años.

Si el Vendedor no pudiera validar la solicitud de compra, por inconcurrencia de una o más de las condiciones antes descrita, así se lo informará al Consumidor y/o

Comprador, tomando las medidas necesarias para proceder a la devolución de lo que hubiere efectivamente pagado este.

El Consumidor y/o Comprador deberá mantenerse atento al correo electrónico que registró en la solicitud de compra, ya que este será el canal oficial de contacto o comunicación con el Vendedor. Lo anterior, sin perjuicio de otros medios que se pudieran disponer para tales efectos.

Importante: La venta de los productos/servicios en Marketplace Paris es exclusivamente para consumo familiar, por lo que habrá un límite máximo de venta de tres (3) producto/servicio, por número de RUT asociado a cada compra.

3. Precios

Los precios informados para los productos comercializados por Vendedores en Marketplace en Paris.cl han sido determinados por cada uno de los Vendedores, sin intervención, ni participación de Cencosud Retail S.A.

4. Promociones - Ofertas

Las ofertas y/o promociones que se informen para los productos comercializados por Vendedores en Marketplace en Paris.cl han sido determinados por cada uno de los Vendedores, sin intervención, ni participación de Cencosud Retail S.A. o cualquier otra unidad de negocio, marca o sociedad del grupo Cencosud; y no aplican a productos que se comercialicen en forma presencial.

Marketplace y los Vendedores adscritos a este, solo prestan servicios de venta a distancia.

Las ofertas y promociones de Paris.cl APP y Web, son calculadas tomando como referencia el precio normal del producto, es decir, el precio sin aplicar ofertas o promociones de alguna clase o tipo.

Las ofertas y promociones, no incluyen los costos de despacho o cargos adicionales distintos del precio del producto

5. Medios de pago. Devoluciones en caso de anulación de la compra

Los medios de pago que podrán utilizarse en Marketplace son:

1. Tarjetas de débito;
2. Tarjetas de crédito bancarias y no bancarias emitidas en Chile.
3. Gift Card por el monto total de la compra o solo una parte. El Usuario podrá utilizar

Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito para completar el precio de un producto. Tenga presente que sólo se permite la utilización de una Gift Card por compra en Marketplace.

4. CencoPay: El Usuario podrá pagar con “Saldo” o con los “Medios de Pago Registrados”. Si el Usuario realiza la compra desde la aplicación Paris o en el sitio www.paris.cl desde su celular, al seleccionar la opción de pago con CencoPay, se redirigirá automáticamente a la aplicación CencoPay para gestionar el pago. Si el Usuario realiza la compra en el sitio web www.paris.cl desde un computador, deberá escanear el código QR que lo redirigirá a la aplicación CencoPay para gestionar el pago. El uso de CencoPay se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones, y en relación con lo pactado en los respectivos Términos y Condiciones de la app Cencopay (www.cencopay.cl).

En caso de anulación de la compra, una vez que el producto haya sido físicamente devuelto, se emitirá una nota de crédito para reembolsar el dinero. El Consumidor o Comprador debe tener presente que el medio de pago que utilizó es el que determina el plazo en que recibirá el reembolso del dinero.

Si realizó la compra con Tarjeta De Crédito el Vendedor procederá a anular el cargo y hecho lo anterior, la entidad emisora de la tarjeta deberá reflejar e informar la reversa o abono en el estado de cuenta de la tarjeta en el período siguiente o subsiguiente dependiendo de la fecha de facturación mensual de la tarjeta.

Si ocupó una Tarjeta de Débito para pagar la compra, la devolución se realizará mediante transferencia electrónica a la cuenta corriente que nos indique el Consumidor y/o Comprador, en un plazo máximo de 15 días hábiles contados desde que nos haya proporcionado los datos de la cuenta.

Si realizó la compra mediante una GiftCard, el abono se verá reflejado en un plazo máximo de 24 hrs contados desde la fecha de la devolución.

6. Despacho y entrega de productos (no aplica a los servicios)

El tipo de despacho es informado en la Plataforma antes que el Consumidor y/o Comprador realice el pago. En dicha información se especifica el tipo de despacho disponible para la solicitud de compra, el período de entrega, y los costos.

Los métodos de despacho disponibles en Marketplace son:

- **Despacho “llega hoy”:** En las compras realizadas antes de las 13:00 horas, donde la dirección de entrega corresponda a la Región Metropolitana, el Usuario podrá elegir despacho para el mismo día, conforme a la disponibilidad informada antes de realizar el pago.
- **Despacho “llega mañana”:** En las compras realizadas antes de las 20:00 horas,

Términos y Condiciones – Marketplace en Paris.cl y Paris app

Actualización de Versión: 21.11.2024

donde la dirección de entrega corresponda a la Región Metropolitana, V o VI Región, el Usuario podrá elegir despacho para el día siguiente de la compra, conforme a la disponibilidad informada antes de realizar el pago.

- **Despacho programado:** El Usuario podrá elegir la fecha y el horario del despacho, conforme a la disponibilidad informada antes de realizar el pago;
- **Despacho por rango de fechas:** los productos llegarán dentro de un rango de fechas establecido en el calendario informado al Usuario antes de efectuar el pago, y se despachará directamente desde el local del fabricante del producto al domicilio informado por el Usuario, al momento de generar la solicitud de compra. Si la compra considera varios productos, estos podrían ser entregados en distintos despachos, sin costo adicional;
- **Retiro en puntos Copec:** Disponible la opción de recibir tu pedido en un punto de retiro COPEC, operado por BlueExpress y cuyo traslado tiene un costo que es de cargo del cliente. Los puntos de retiro disponibles y el costo asociado se indicarán antes de finalizar el pago.

El costo del despacho es de cargo del Consumidor y/o Comprador. Los valores son informados en forma previa a la compra y su monto final dependerá del número de productos comprados, de si fueron comprados al mismo Vendedor o a Vendedores diferentes, y de la dirección que haya informado para el despacho.

El costo del despacho se paga en conjunto con el precio del producto al momento de realizar la solicitud de compra.

El período de entrega dependerá del número de productos comprados, de si fueron comprados al mismo Vendedor o a Vendedores diferentes, y de la dirección que el Usuario haya informado para la entrega.

7. Garantías y derecho de retracto (no aplica a los servicios)

7.1. Retracto

En las compras efectuadas a un Vendedor en Marketplace el Consumidor podrá ejercer su derecho a retracto en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto, utilizando los mismos medios empleados para la realización de la compra. La Plataforma amplía el plazo de retracto para los usuarios Marketplace a 30 días corridos siguientes a la recepción del producto. No podrá ejercerse el derecho de retracto cuando el producto, se haya deteriorado por hecho imputable al y/o cuando se trate de bienes:

- a) Que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; o
- b) Que, hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor;

o

c) De uso personal, como la ropa interior, colchones, entre otros

Si el Consumidor ejerciera este derecho, se le devolverán las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al Usuario a la fecha del retracto.

Los productos deberán restituirse en buen estado junto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

El Consumidor podrá realizar la devolución del producto en la Tienda París más cercana, con su boleta, voucher de compra o cualquier otro documento fehaciente que acredite la compra del producto.

El retracto no procederá si el producto se hubiera deteriorado por razones imputables al consumidor.

7.2. Garantía Mínima Legal (no aplicable a los servicios)

La Legislación vigente en Chile (ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores) actualizada mediante la ley 21.398, considera la garantía mínima legal, en los artículos 19, 20 y 21 estableciendo que:

7.2.1. Cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque: el consumidor tendrá 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.

7.2.2. En los casos descritos en el artículo 20 de la ley 19.496, que detallamos a continuación, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, 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. Lo anterior, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Los casos son:

- 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 este derecho.

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 establecidos en la ley;

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 del artículo 20, la ley 19.496 establece que 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.

El Consumidor podrá ejercer su derecho ante el vendedor, el fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. En el caso de compras realizadas hasta el 23 de marzo de 2022 dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, y dentro del plazo de seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto cuando se trate de compras realizadas a partir del 24 de marzo de 2022. Si el producto se hubiere 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 plazo de la garantía mínima legal será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

Cuando el consumidor opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador.

Si prestado el servicio de reparación, subsistieran las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

Si el consumidor, opta por la devolución de la cantidad pagada, deberá dirigirse al vendedor. En este caso, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si la devolución se acordara una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N° 825,

de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

El plazo de la garantía mínima legal y el que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

Para ejercer su derecho a la garantía mínima legal, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

7.3. Productos usados, de segunda mano y/o reutilizados (no aplica a los servicios)

Conforme al artículo 14 de la ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, los productos usados, los de segunda mano y/o los reutilizados, que son comercializados de dicha forma, así debidamente informado al Usuario en forma previa a la compra, no cuentan con la garantía legal mínima de los artículos 19 y 20 de la misma ley. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá devolver los productos en un plazo de 10 días si se encuentra sin uso, en perfectas condiciones y con su etiqueta.

8. Recupera tu boleta. No se puede cambiar por factura

8.1. El Vendedor o Paris por cuenta y orden del Vendedor puede enviar la respectiva boleta dependiendo del método de despacho con el producto; o remitirla al correo electrónico informado por el Consumidor y/o Comprador en la respectiva solicitud de compra; o dejarla a disposición de este en el Centro de Ayuda en www.paris.cl, desde donde el Consumidor y/o Comprador podrá descargarla.

8.2. No es posible cambiar una boleta por una factura, pues según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado (IVA) deben emitir facturas a otros vendedores o prestadores de servicios y boletas en los demás casos.

Por su parte, el vendedor del producto no está obligado luego de realizada la compra a hacer el cambio de un documento por otro, ya que su obligación es emitir el documento correcto al momento de la entrega real o simbólica de las especies.

9. Centro de ayuda: Contacto

Para presentar solicitudes, y/o reclamos referentes a acciones ejecutadas o celebradas a través de la Plataforma, el Consumidor y/o Comprador puede:

- a) Crear una solicitud de atención desde [el formulario del Centro de ayuda](#);
- b) Dirigirse a cualquiera de las Tiendas Paris; o
- c) Escribir directamente a nuestro whatsapp al +56964963826.
- d) Soporte en línea vía chat (por ahora solo disponible en www.paris.cl)

10. Jurisdicción

Las controversias que surjan en relación con lo establecido en estos Términos y Condiciones podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia para otro tipo de materias. Todo lo anterior, según el artículo 50 A de la ley 19.496.

11. Representante legal

El administrador de la Plataforma, esto es, Cencosud Retail S.A. designa como su representante legal al señor Ricardo González Novoa, Cédula de Identidad N°14.292.860-4, domiciliado en Av. presidente Kennedy 9001, Piso 4, Las Condes. Se deja constancia que esta designación no aplica respecto de los Vendedores quienes tienen sus propios representantes legales.