

Términos y Condiciones Juanvaldezdelivery.cl

Aspectos generales

Bienvenido a Juan Valdez Delivery Chile, de Promotora Chilena de Café Colombia S.A., en adelante “Juan Valdez”. Estos son los Términos y Condiciones que regulan el acceso en Chile a nuestro sitio www.juanvaldezdelivery.cl y su uso por parte de todos los usuarios o consumidores. En este sitio podrás usar, sin costo alguno, nuestro software para visitar, comparar y adquirir, si lo deseas, los productos disponibles.

Estos Términos y Condiciones aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras que realices en este sitio web. Esos contratos, el uso del sitio y la aplicación de estos Términos y Condiciones están sujetos a las leyes de la República de Chile; especialmente las que protegen los derechos de los consumidores, sin renunciar a los derechos y acciones que otorgan estas leyes. En consecuencia, gozarás de todos los derechos que reconoce la ley chilena y los que te otorgan estos Términos y Condiciones.

Juan Valdez aplicará estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores establece para las transacciones que se realizan a través de su sitio.

Para ejercer tus derechos, puedes comunicarte con nosotros a través del número +56 9 4430 4833, y a los correos contacto@juanvaldezcafe.cl y contacto@juanvaldezdelivery.cl, o en nuestras tiendas.

Libertad para navegar y comprar productos en el sitio

La visita a este sitio no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos tu voluntad de adquirir determinados bienes, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

Cómo comprar en este sitio

Para hacer compras en este sitio, debes seguir los siguientes pasos:

1. Ingresa tu domicilio, o la tienda donde quieres retirar tu compra.
2. Selecciona los productos de tu interés y agrégalos al carrito de compras.
3. Confirma los productos comprendidos dentro de tu pedido.
4. Una vez que hayas confirmado lo anterior, se desplegará en tu pantalla un formulario, donde se solicitarán los datos necesarios para crear tu solicitud de compra y tu cuenta de usuario del sitio.

5. Selecciona el tipo de despacho que prefieres y uno de los medios de pago disponibles en el sitio.
6. Paga tu compra utilizando el medio seleccionado.
7. Una vez ingresado tu pedido, aparecerá en tu pantalla la confirmación del pago realizado, y un voucher con la indicación del producto, su precio, la fecha de entrega según el método de envío seleccionado, el medio de pago, el valor total de la operación y las demás condiciones de tu pedido, la que podrás imprimir y almacenar; y un número único de la solicitud de compra. Además, te enviaremos esta información vía e-mail, a la dirección electrónica que hayas indicado en el formulario.

Cambios y devoluciones

Queremos que te sientas contento y satisfecho con las compras que realizas. Tus compras en Juan Valdez están cubiertas por la garantía legal que establece la ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

Si tu producto presentare fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, podrás optar libremente entre su reparación gratuita o, previa restitución, su cambio o la devolución de la cantidad pagada, a menos que la falla o defecto se hubieren producido por un acto o hecho no imputable al Vendedor o al fabricante.

Si el producto es perecible o está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un periodo breve, como los alimentos y bebidas, el plazo de devolución será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, será de 7 días. Si el proveedor del producto o servicio ofrece una garantía voluntaria, podrás optar, libremente, por ejercer la garantía del proveedor o la garantía legal.

El plazo para ejercer la garantía legal, así como el plazo para solicitar la garantía del proveedor, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías. Asimismo, estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien no perecible esté siendo reparado en ejercicio de la garantía, hasta que se complete su reparación.

Despacho de los productos

Podrás elegir las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos de entre las que se encuentren informadas en el sitio al momento de ingresar tu solicitud de compra. En el sitio web aparecen las zonas donde se encuentra disponible nuestro servicio de despacho a domicilio. Para que puedas ingresar tu solicitud de compra, es esencial que el domicilio seleccionado se encuentre dentro del radio de despachos a domicilio informado.

Es muy importante que ingreses la dirección de envío de manera completa y exacta para que tu producto sea entregado sin inconvenientes.

Retracto legal

a) Retracto legal de productos

Podrás poner término a los contratos celebrados en nuestro sitio, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados a partir de la recepción del producto. Para ejercer este derecho, podrás utilizar los mismos medios empleados para celebrar el contrato. Además, deberás restituir el producto en buen estado, con todos los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección, entre otros.

Sin embargo, no podrás terminar unilateralmente los contratos cuando el producto, por su naturaleza: i) no pueda ser devuelto o pueda deteriorarse o caducar con rapidez; ii) hubiese sido confeccionado conforme a las especificaciones del consumidor; o, iii) sea un producto de uso personal.

b) Retracto legal de servicios

No podrás poner término unilateralmente a los contratos de adquisición de servicios celebrados en nuestro sitio. Sin embargo, gozarás de las garantías legales y de los beneficios adicionales de las normas sobre protección de los derechos de los consumidores que se detallan en este documento.

Término de contratos

Podrás poner término a los contratos de adhesión cumpliendo las condiciones particulares de cada contrato, las que serán previamente informadas en ellos. En cualquier caso, no condicionaremos dicho término al pago de montos adeudados o a la restitución de bienes, si correspondiere.

Medios de pago disponibles en el sitio web

Los medios de pagos disponibles en nuestro sitio web son los siguientes:

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

En el sitio se podrá hacer ofertas especiales asociadas a uno o más medios de pago.

Políticas de seguridad

Juan Valdez adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos. En caso de detectarse cambios en la información que has registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con tu identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a tu identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarte por vía telefónica o e-mail, a fin de corroborar tus datos e intentar evitar posibles fraudes.

En caso de no poder establecer el contacto en un plazo de 24 horas, por tu propia seguridad, tu solicitud de compra efectuada en nuestro sitio no podrá ser confirmada. Te informaremos vía telefónica o e-mail que tu pedido ha quedado sin efecto por no poder confirmar tu identidad. Además, los comprobantes de las gestiones realizadas para contactarte y poder confirmar la operación, estarán disponibles en nuestras oficinas durante 30 días, para que puedas confirmar la solicitud de compra. Si tienes alguna duda escríbenos a contacto@juanvaldezdelivery.cl.

Autorización al tratamiento de datos personales.

Nuestro compromiso es ofrecerte los productos y servicios que mejor se acomoden a tus necesidades. Para realizar ello, requerimos tratar ciertos datos personales tuyos. Por ello, te invitamos a leer nuestra Política de Privacidad donde podrás conocer qué datos recolectamos, cómo los recolectamos y demás información sobre el tratamiento que hacemos de los datos personales de nuestros clientes. Puedes encontrar nuestra Política de Privacidad en www.juanvaldezdelivery.cl

Al aceptar este documento, aceptas nuestra Política de Privacidad y autorizas a Juan Valdez, de conformidad con las normas que regulan la protección de la Vida Privada, a tratar tus datos personales que nos proporcionas al comprar nuestros productos y/ o utilizar o contratar nuestros servicios, por cualquiera de nuestros canales de comunicación o venta, tanto presenciales como remotos. Asimismo, y siempre que no existan restricciones legales para ello, autorizas a Juan Valdez a compartir tus datos con el resto de las Empresas Falabella y a que estas últimas traten, en su beneficio, tus datos personales; y, los compartan entre sí.

Para estos efectos, las “Empresas Falabella”, o simplemente “Falabella”, son: Falabella.com SpA, Falabella S.A., Servicios Falabella SpA, Falabella Retail S.A., Sodimac S.A., Promotora CMR Falabella S.A., CF Seguros de Vida S.A., Seguros Falabella Corredores Limitada, Banco Falabella Corredores Limitada, Banco Falabella, Hipermercados Tottus S.A., Falabella Inmobiliario S.A., Open Plaza SpA, Plaza S.A., Ikso SpA (Ikea), Promotora Chilena de Café Colombia S.A. (Juan Valdez), Imperial S.A., Digital Payments SpA, Digital Payments Prepago S.A. y Fazil SpA.

Tanto Juan Valdez como el resto de las Empresas Falabella sólo pueden utilizar tus datos para los fines autorizados en esta cláusula y, en los términos de nuestra Política de Privacidad.

Son datos personales, en adelante “Datos Personales” o simplemente “Dato” cualquier información que permita identificarte o te haga identificable, por ejemplo tu nombre, número de documento de identificación, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de geolocalización, uso y visita del Sitio, historial de navegación y hábitos de compra.

En virtud del consentimiento que nos entregas al aceptar este documento y la Política de Privacidad, estamos legitimados para hacer tratamiento de tus Datos para lo siguiente:

a. La finalidad principal es la gestión y ejecución de los contratos que celebres con o a través de Juan Valdez y la gestión y ejecución de los beneficios que otorga Juan Valdez a través del programa de lealtad de Falabella “CMR Puntos”. Eso significa que nos autorizas a:

- (i) gestionar la ejecución del o los contratos que celebras con o a través de Juan Valdez, responder tus consultas, reclamos, solicitudes, entre otras acciones que debamos realizar para gestionar estos contratos.
- (ii) tratar tus Datos Personales para que puedas participar y hacer uso de los beneficios de CMR Puntos por cualquiera de los canales de comunicación, venta o canje, tanto presenciales como remotos.
- (iii) contactarte para que recibas información de productos y servicios prestados por Falabella, y en general, gestionar consultas, solicitudes y reclamos relacionados con ellos.
- (iv) cumplir objetivos de marketing, esto significa que Falabella podrá elaborar un perfil de usuario (individual o agregado) aplicando o no modelos predictivos y, así, mejorar los productos que se comercializan o servicios que se ofrecen a través de las Empresas Falabella. Asimismo, las Empresas Falabella podrán enviarte ofertas, promociones y anuncios publicitarios de productos y servicios que sean de preferencia de nuestros usuarios en general, o de ti en particular, e invitarte a participar en concursos que ofrezca Falabella.
- (v) analizar y elaborar estudios estadísticos sobre los intereses de consumo y hábitos de compra de nuestros usuarios, y en términos generales, sobre materias relevantes para la preparación de estudios de mercado o campañas de marketing propias o de terceros.
- (vi) desarrollar acciones comerciales, incluidos servicios de post venta, de carácter general o dirigidas personalmente a ti, tendientes a mejorar tu experiencia como cliente, por ejemplo: informarte sobre el estado de tus despachos o

eventos relacionados al canje o la compra de productos o contratación de servicios en Falabella, completar automáticamente los documentos necesarios para realizar tus transacciones en Falabella, realizar encuestas de satisfacción, campañas de actualización de Datos Personales y realizar acciones de cobranza.

(vii) contactarte a través de nuestros canales de comunicación tanto físicos como remotos, por ejemplo: carta, call center, correo electrónico, redes sociales tales como Facebook, o mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o App), WhatsApp u otras plataformas similares, al número de celular que has registrado o cualquier otro dato de contacto que nos informes, con el objeto de hacerte llegar información relacionada con las finalidades descritas en esta sección.

b.- Tratamiento de tus Datos Personales de carácter comercial, para las siguientes finalidades:

- (i) realizar una mejor gestión de riesgo crediticio por parte de Falabella, por ejemplo, utilizando modelos predictivos de comportamiento y score de riesgos para que las Empresas Falabella puedan ofrecerte servicios de financiamiento adecuados a tus necesidades. Para ello, podremos usar los datos que nos entregues e información financiera, comercial y crediticia que ofrecen terceros como bureau de créditos, siempre que su uso no esté prohibido por leyes o regulaciones especiales.
- (ii) ejecutar protocolos de seguridad y para prevenir y detectar usos engañosos, fraudulentos o criminales de nuestros sistemas e instalaciones, lo cual es necesario para proteger los intereses legítimos de las Empresas Falabella y de sus respectivos clientes.

c.- Utilizaremos tus Datos biométricos y de geolocalización que recolectemos a través de dispositivos de digitalización de escritura y firma, y otros lectores biométricos; escáneres de huellas digitales, cámaras de seguridad, entre otros que se puedan implementar, y que serán oportuna y debidamente informados; y, tecnología que permite localizar tu ubicación, para las siguientes finalidades:

- (i) completar automáticamente los documentos necesarios para adquirir o canjear productos o servicios en las Empresas Falabella.
- (ii) prevenir y detectar usos engañosos, fraudulentos o criminales de nuestros sistemas e instalaciones, lo cual es necesario para proteger los intereses legítimos de las Empresas Falabella y de sus respectivos clientes.
- (iii) elaborar un perfil de usuario (individual o agregado) basado en tus preferencias de compra, canje de productos, visitas a las tiendas de las Empresas Falabella, navegación en Internet, y la frecuencia y horarios con que acostumbras a hacerlo.

(iv) permitir la ejecución del o los contratos que celebres en el sitio a través de cualquiera de los formatos dispuestos para tal efecto por Falabella.

Estos Datos sólo serán tratados mientras sean necesarios para el cumplimiento de las finalidades para los cuales se entregaron, salvo aquellos Datos que, por disposiciones legales o regulatorias vigentes, sea necesario mantenerlos por períodos de tiempo que van más allá de este término, en cuyo caso, se mantendrán por el periodo que indique esa normativa.

Juan Valdez será responsable del tratamiento de Datos que realicen todas las Empresas Falabella respecto de los Datos que comparta con ellas. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad que a cada una de ellas le quepa por cualquier incumplimiento de sus obligaciones como responsables de acuerdo con las normas que regulan la protección de la vida privada.

Puedes revocar en cualquier momento la autorización que entregas para tratar tus Datos Personales, en cuyo caso es posible que no puedas utilizar alguno o todos los servicios que ofrece Falabella. Es tu derecho pedirnos información sobre los Datos Personales tuyos que hayamos recolectado y ejercer tus derechos de rectificación, cancelación, oposición, y todos los demás derechos que confieren las leyes sobre protección de la vida privada. Para ejercer estos derechos sólo deberás llamar al 600 380 5000 o enviar un correo electrónico a los correos contacto@juanvaldezcafe.cl y contacto@juanvaldezdelivery.cl. Del mismo modo, siempre puedes solicitar la suspensión de comunicaciones promocionales o publicitarias, de conformidad a lo dispuesto en las normas legales aplicables.

Uso de Cookies.

Al aceptar este documento, además, autorizas a las Empresas Falabella el uso de cookies y tecnologías similares para personalizar y mejorar tu experiencia de cliente y para mostrarte publicidad online relevante, en los términos que se indican a continuación.

Durante tu visita a los sitios web y aplicaciones móviles de Empresas Falabella, permaneces anónimo, a menos que tengas una cuenta en alguno de estos sitios en cuyo caso podríamos identificarte.

Las cookies son pequeños archivos de texto que contienen un identificador único que se almacena en el computador o aparato móvil a través del cual accedes al sitio web o aplicación móvil de Falabella de manera que aquellos pueden ser reconocidos cada vez que usas el sitio web o aplicaciones móviles.

Con excepción de las cookies que son necesarias para el funcionamiento del sitio o aplicaciones móviles, puedes elegir deshabilitar en cualquier momento algunas o todas las cookies que utiliza Juan Valdez. Sin embargo, esto podría restringir tu uso

del sitio web y/o aplicaciones móviles, ya que ciertas funcionalidades podrían no funcionar con cookies desactivadas y limitar tu experiencia en los mismos.

Alcance de los precios informados en este sitio

Mientras aparezcan precios determinados este sitio, estarán a tu disposición, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Juan Valdez, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

Promociones

Las promociones que se ofrezcan en este sitio no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Juan Valdez. En las promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado se hará en el mismo lugar al cual se despache el producto comprado, salvo que solicites, al aceptar la promoción u oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberás pagar el valor del despacho de ambos productos. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

Propiedad intelectual

Todos los contenidos incluidos en este sitio, como textos, material gráfico, logotipos, íconos de botones, códigos fuente, imágenes, audio clips, descargas digitales y compilaciones de datos, son propiedad de Juan Valdez, o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual. Los materiales gráficos, logotipos, encabezados de páginas, frases publicitarias, iconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Falabella S.A. en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Juan Valdez. Juan Valdez es una marca registrada por la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Falabella S.A. y que aparezcan en este sitio pertenecen a sus respectivos dueños.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por Juan Valdez o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido

pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Juan Valdez. No se puede enmarcar o utilizar técnicas de enmarcación para encerrar alguna marca comercial, logotipo u otra información registrada o patentada (incluyendo imágenes, texto, disposición de páginas, o formulario) de Falabella S.A., sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro texto oculto que use el nombre o marcas comerciales de Falabella S.A., sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

Juan Valdez respeta la propiedad intelectual de otros. Si crees que tu trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctate con nosotros a los correos contacto@juanvaldezcafe.cl y contacto@juanvaldezdelivery.cl.

Programa de lealtad CMR puntos

Para Juan Valdez todos sus clientes son muy importantes. Por eso, cuando un cliente hace uso o adquiere algún servicio o producto a través de la Sociedad, ésta lo hace parte del programa de lealtad CMR Puntos.

CMR Puntos es el programa de fidelización de las Empresas Falabella que busca premiar a los clientes por el solo hecho de adquirir o comprar productos o servicios comercializados a través de empresas Falabella con cualquier medio de pago o adquirir o comprar productos o servicios de terceros usando como medio de pago la tarjeta CMR o tarjeta de débito del Banco Falabella. Estos clientes podrán acumular puntos con cada una de estas compras que después pueden canjear para adquirir otros productos y servicios comercializados en Falabella Retail, Sodimac, Linio, Tottus u otros comercios adheridos.

Para que Juan Valdez pueda registrar los puntos que acumulan sus compras, solo debe identificarse con su número de cédula de identidad al momento de realizar la compra. Para conocer más sobre este beneficio, en especial cómo acumular más puntos y poder canjearlos, y las restricciones que aplican, te invitamos a revisar el Reglamento de CMR Puntos ubicado en el sitio web www.cmrpuntos.cl.”

Representante del proveedor

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este sitio o las transacciones que en él se realicen, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados, Juan Valdez designa como representante especial a su gerente general, doña María José Gaete Ellwanger, disponible en los correos contacto@juanvaldezcafe.cl y contacto@juanvaldezdelivery.cl, y domiciliada

para estos efectos en Av. Providencia N° 1985, comuna de Providencia. Su personería para actuar por Promotora Chilena de Café Colombia S.A. consta de escritura pública de 21 de noviembre de 2017, otorgada en la notaría pública de Santiago de don Francisco Leiva Carvajal.

Domicilio

El domicilio del proveedor será el de nuestras oficinas centrales, ubicadas en Av. Providencia N° 1985, Providencia, Región Metropolitana. Para determinar la competencia de los tribunales, se podrá considerar el domicilio que nos hayas indicado al registrarte en el sitio, en caso de haberlo hecho; y, si no has registrado un 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. Si la orden de compra procede desde un país extranjero el contrato se entenderá formado, para esos mismos efectos, en la comuna de Santiago, Chile.

Validez y vigencia de estos términos y condiciones

Estos Términos y Condiciones han sido protocolizados, como se expresan aquí, en la 2ª Notaría de Santiago de D. Francisco Leiva C., ubicada en Amunategui 73, Santiago, bajo el Repertorio N°1123 de fecha 06 de enero de 2022; rigen desde esa fecha y reemplazan a cualquier otro. Sólo podrán variar en virtud de otra protocolización de términos y condiciones, y desde la fecha de ella.