

TÉRMINOS Y CONDICIONES

PRIMERO: CONDICIONES GENERALES

Este documento regulará los términos, modalidades y condiciones bajo los cuales el cliente tiene derecho a acceder y usar los servicios del sitio web www.tarragona.cl, en adelante "el sitio", cuyo objetivo es facilitar la venta de productos ofrecidos por Comercial Tarragona S.A , en adelante "TARRAGONA" o "la empresa", mediante medios electrónicos, en conformidad con lo establecido por el DFL 3 que fija texto refundido y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, y el Decreto 6 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo que aprueba Reglamento de Comercio Electrónico.

Estos Términos y Condiciones serán aplicados una vez perfeccionado el contrato. Para estos efectos TARRAGONA enviará confirmación escrita de los mismos, la cual será enviada por vía electrónica o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente. Dicha confirmación deberá contener una copia íntegra, clara y legible del contrato.

a. Información del Vendedor

Este sitio web pertenecen a:

Empresa: COMERCIAL TARRAGONA S.A

RUT: 89.505.200-0

Domicilio legal: Eloy Rosales 4578 Quinta Normal, Santiago, Chile.

Representante legal: RODRIGO BATLLE LAGOS (Gerente General)

Dirección de correo electrónico: servicioalcliente@tarragona.cl

Teléfono Servicio al Cliente (WhatsApp): +56 9 5783 7642, el cual será atendido de Lunes a Domingo desde las 12 hasta las 19 horas.

Se declara expresamente que la dirección de correo electrónico de Servicio al Cliente constituye el soporte de contacto que le permitirá al cliente formular preguntas, reclamos, sugerencias y realizar cambios o devoluciones, según corresponda.

Adicionalmente, los clientes de TARRAGONA podrán activar los canales de servicio al cliente a través de mensajes directos a la siguiente cuenta de Instagram: "@tarragona_chile".

b. Características del sitio web

Este sitio web, su software, y las aplicaciones o plataformas para equipos móviles u otros, que permitan navegar en él o visitarlo, se podrán usar sin costo. En este sentido, el cliente podrá acceder a la oferta de productos de TARRAGONA bajo los presentes términos, y sin perjuicio del costo de la adquisición de los bienes o servicios que se exhiben.

SEGUNDO: COMUNICACIONES PROMOCIONALES O PUBLICITARIAS

TARRAGONA podrá enviar al cliente información publicitaria o promocional por correo electrónico la cual en conformidad con la normativa aplicable indicará:

1. Identificación del mensaje, que lo haga reconocible como publicidad o comunicación promocional, en el campo de asunto del mensaje.
2. Identidad del remitente
3. Existencia del derecho del consumidor o usuario a solicitar el cese de envíos de publicidad de ese tipo por TARRAGONA, y la obligación de TARRAGONA de suspenderlos. Lo anterior se llevará a cabo a través de dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos.
4. Tratándose de publicidad de intriga o teaser, se cumplirá con las obligaciones señaladas precedentemente en la medida que se identifique la agencia que realiza la misma. TARRAGONA cesará el envío de los mensajes publicitarios o promocionales por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, a toda persona que hubiere solicitado expresamente la suspensión de esos envíos.

Conforme a la naturaleza de las actividades señaladas precedentemente, TARRAGONA podrá recopilar y/o utilizar datos personales conforme a la legislación aplicable al efecto. En cualquier caso, TARRAGONA deberá siempre cumplir con las leyes aplicables a la recolección, almacenamiento y uso de tales datos personales.

Adicionalmente, sin perjuicio de lo anterior y en cumplimiento de las Leyes N° 20.584 y N° 19.628, el consumidor al aceptar este instrumento acuerda que cualquier dato personal y/o sensible que eventualmente fuere entregado, facilitado o dispuesto por él a TARRAGONA para el objeto del presente instrumento, será obtenido con el consentimiento de su titular, y no podrá ser utilizado, divulgado ni tratado para otra finalidad, debiendo ser eliminado de la base de datos de TARRAGONA, salvo las excepciones legales, en caso que el consumidor así lo requiera.

TERCERO: LIBERTAD DE NAVEGACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La mera visita de este sitio no impone ningún tipo de obligación de consumo para el usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, por medio de actos positivos, su voluntad de contratar con la empresa para adquirir bienes o servicios, en la forma indicada en estos términos y condiciones.

Para aceptar estos Términos y Condiciones, el usuario deberá hacer clic donde el sitio web de TARRAGONA ofrezca esta opción en la interfaz del usuario, con la frase "he leído y acepto los términos y condiciones de uso" u otra equivalente que permita dar su consentimiento inequívoco respecto de la aceptación.

El cliente tendrá la posibilidad de almacenar o imprimir estos términos y condiciones.

El cliente que no exprese su conformidad con los términos y condiciones en la forma señalada en el presente párrafo no podrá adquirir los bienes ofrecidos por TARRAGONA a través del sitio web.

CUARTO: REGISTRO

Para poder comprar y adquirir productos a través del sitio Web, el Usuario podrá hacerlo como invitado, sin necesidad de crear una cuenta, o podrá registrarse mediante la creación de una cuenta y contraseña. La creación de una cuenta facilita el acceso personalizado, confidencial y seguro al Sitio Web.

Las compras a través del Sitio Web solamente podrán ser realizadas por personas mayores de 18 años de edad que hayan aceptado íntegra y voluntariamente los Términos y Condiciones.

Al momento de registrarse en el Sitio Web, si así lo deseara el Usuario, se le solicitará, al menos, la siguiente información: nombre completo, cédula de identidad (RUT), teléfono de contacto, correo electrónico y dirección.

TARRAGONA se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, cualquier comprobante y/o dato adicional para verificar la información y datos proporcionados por el Usuario, y el derecho de poder suspender, ya sea temporal o definitivamente, el registro del Usuario si la información resulta ser falsa o errónea. Sin perjuicio de lo anterior, TARRAGONA dará cumplimiento a la Ley 19.628 para estos efectos, en los mismos términos establecidos en la cláusula segunda.

En caso de registrarse en el sitio, puede contar con una contraseña secreta de la cual podrá disponer e incluso modificar si así lo requiriera el usuario. También podrá estar la opción de ingresar a través de cuenta de Google o utilizar un token que se ingresa al solicitarlo, el cual llegará al usuario a través de un email a la cuenta de correo electrónico ingresado.

Por el solo hecho de registrarse en el sitio web, respecto de la confidencialidad de la

contraseña, serán responsables el usuario y el administrador del sitio web, dentro del ámbito que a cada uno corresponda.

Se prohíbe expresamente cualquier utilización del Sitio Web para otros fines que no sean los considerados en estos Términos y Condiciones, como, por ejemplo, pero no limitado a, el envío de toda clase de publicidad o la realización de actos contrarios a la moral, a las buenas costumbres y/o la ley.

QUINTO: 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 TARRAGONA o de sus proveedores de contenidos, y están protegidos por las leyes chilenas e internacionales sobre propiedad intelectual e industrial. 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 TARRAGONA en Chile. 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 TARRAGONA.

Todos los derechos no expresamente otorgados en estos Términos y Condiciones son reservados por TARRAGONA 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 TARRAGONA.

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 TARRAGONA, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de TARRAGONA, 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.

El presente contrato no otorga ningún tipo de licencia de propiedad intelectual e industrial.

SEXTO: INFORMACIÓN SOBRE CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS

El sitio web contendrá indicación de:

1. Las características del producto ofrecido con indicación de tipo de alimento.
2. Los ingredientes que lo conforman.

3. Número de unidades en caso de corresponder.
4. Precio de cada producto.

Cualquier otra condición, característica o prestación relevante relacionada con el producto.

El origen o lugar de fabricación será aquél local TARRAGONA asignado según cobertura del lugar de destino del pedido.

SÉPTIMO: INFORMACIÓN SOBRE LA CONTRATACIÓN

a. Instrucciones generales

Para hacer compras en este sitio deberá seguir los siguientes pasos haciendo clic en el campo correspondiente:

1. Seleccione si quiere su pedido para retirar o delivery. En este último caso, se le solicitará rellene la dirección de entrega. Esta puede ser modificada hasta antes de proceder al pago de los productos.
2. Busque y seleccione el producto que quiere, puede buscarlo en las distintas categorías o en el buscador del sitio. Cada producto al ser seleccionado tendrá visible el precio asociado a este, y a los ingredientes extra que se pueda adicionar, en caso de corresponder.
3. Diríjase a su carro o bolsa de compra. Puede agregar o modificar la cantidad de productos en su bolsa de compras. Si un producto actualmente no tiene stock, será informado que no se puede proceder a su compra.
4. Inicie sesión en su cuenta de usuario o ingrese nombre y apellido, número de teléfono y correo electrónico de identificación para proceder al pago. Posteriormente, acepte términos y condiciones haciendo clic en el casillero dispuesto para estos efectos.
5. Confirme y pague su compra, revise que su dirección y que los productos seleccionados correspondan.

b. Términos y condiciones respecto del pago, los medios asociados a este y el Costo Total

TARRAGONA pondrá a disposición del público en el Sitio Web un catálogo que contendrá un listado con los precios de los Productos ofrecidos. TARRAGONA podrá modificar la información contenida en el Sitio Web respecto a precios, stock de los Productos y variedad de los mismos, en cualquier momento, reflejando la modificación que corresponda en la descripción, información, y/o características o precio del producto según corresponda. Sin perjuicio de lo anterior, las modificaciones regirán

para compras futuras y no para ventas perfeccionadas.

Los precios indicados, incluyen el impuesto al valor agregado (I.V.A). Antes de confirmar la compra, se le informará oportunamente a los Usuarios y/o Consumidores respecto a cualquier cargo por servicio procedente, su porcentaje y monto total.

Estarán visibles al cliente cualquier detalle de otro cobro diferente al precio del producto, y el costo total que deberá solventar el consumidor. En aquellos casos en que el costo total incluya costo de transporte, despacho o entrega, se desglosará del total.

Antes de que se realice el pago del precio, estará visible al cliente resumen que contenga, al menos, la individualización y características del producto objeto de la transacción, el costo total que deberá ser pagado y la información referida a la entrega o despacho.

Si tiene algún código de descuento debe ingresarlo en este paso.

Salvo que se señale un medio diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios que se informan en este sitio sólo podrán ser pagados por medio de:

1. Tarjeta de crédito bancario Visa o Mastercard, emitidas en Chile, siempre que mantengan un contrato vigente con la empresa oferente.
2. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente con la empresa oferente.
3. Aplicaciones de pago tales como mach, chek u otra de similares características, operadas en Chile.
4. Otros medios de pago acogidos a la normativa vigente, ya sean mediante prepago, aplicaciones u otras.

El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario, o a través de los canales de pago establecidos por la entidad bancaria del cliente. Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago o portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a TARRAGONA, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresas proveedoras de estos servicios y en ningún termino compromete u obliga a TARRAGONA.

Todo error u obstáculo que cause perjuicio al cliente durante el pago y que sea atribuible a bancos o instituciones financieras que medien en el proceso, deberán ser reclamadas directamente a dichas instituciones.

El sitio web emitirá automáticamente un comprobante de compra. La boleta electrónica será entregada al momento de retirar en nuestros locales o enviar sus productos por alguna empresa de transporte.

Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias, aplicaciones o medios de pago aceptadas en este sitio, están sujetos al contrato existente entre el cliente y el banco emisor, así como a la legislación vigente en materia de créditos, sin que a TARRAGONA le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos. Sin perjuicio de lo anterior, TARRAGONA como intermediario entre el consumidor y el consumidor procurará que los medios de pago estén disponibles y funcionales en aquello que le sea atribuible en virtud de los presentes términos y condiciones.

c. Perfeccionamiento del contrato

Una vez que TARRAGONA reciba la solicitud u orden de compra por parte del Usuario, TARRAGONA se reserva al derecho de evaluar los antecedentes de la compra (tales como pero no limitado a precios, efectividad del pago, datos personales y bancarios, identidad del Usuario, stock disponible, entre otros). Una vez que TARRAGONA valide todos los requisitos necesarios, enviará un correo electrónico confirmando la aceptación de la orden de compra (comprobante de compra), y generando el cobro. Solo el correo de aceptación conllevará el perfeccionamiento y celebración del contrato de compraventa, generando derechos y obligaciones para TARRAGONA y el Usuario. Para estos efectos, el artículo 12 de la Ley de Protección al Consumidor regirá a partir de dicho correo de confirmación.

En suma, el contrato se entenderá perfeccionado, una vez efectuado el pago previa validación y aceptación del medio de pago ofrecido por el usuario, por parte de TARRAGONA.

Una vez perfeccionado el contrato, se le hará envío de los términos y condiciones aceptados, al correo electrónico que el cliente haya designado para tales efectos.

d. Políticas de cambios y devoluciones

El cliente tendrá derecho a iniciar un reclamo por cualquiera de los canales establecidos previamente para estos efectos en caso que presente disconformidad en su pedido o haya sufrido algún daño directo derivado de su consumo, de forma inmediata o hasta dentro de las 12 horas siguientes. TARRAGONA acusará recibo del reclamo y dará respuesta a este dentro del término que indique al cliente por escrito. Esto no aplicará para aquellos en caso en que, no mediando error de TARRAGONA, el cliente haya realizado su pedido, se le haga entrega conforme de éste, y luego se arrepienta de su pedido.

Todo reclamo deberá ser siempre fundado y acompañado de prueba suficiente del defecto en

el pedido, ya sea acompañando imágenes o videos, certificados médicos, entre otros.

Si se acoge el reclamo, el cliente podrá optar entre el cambio de los productos adquiridos o la devolución del dinero, a su propio arbitrio.

Este derecho se hará efectivo, siempre que el producto no se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Si se rechaza el reclamo este será fundado.

Política de devoluciones:

En los casos en que el cliente inicie reclamo solicitando devolución de dinero se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. Realizar la solicitud de devolución en los canales de reclamo establecidos en la cláusula primera.
2. TARRAGONA aprobará o rechazará la solicitud:
 - En caso de ser aprobado la devolución de dinero se realizará mediante depósito en cuenta del cliente, o mediante una ‘reversa’ de la compra en la plataforma Transbank. La forma en que se efectúe la devolución será diferente según el medio de pago utilizado.
 - En caso de rechazar la solicitud, el rechazo deberá ser fundado.
3. Una vez aprobada la devolución, el plazo para hacerla efectiva podrá variar entre 48 horas y 10 días hábiles dependiendo del medio de pago utilizado por el cliente y por la forma de devolución por éste que opte. El cliente puede consultar el estado de la devolución comunicándose con servicioalcliente@tarragona.cl.

e. Términos y condiciones de entrega o despacho

Compras en el sitio web: Una vez verificado el pago, TARRAGONA indicará el tiempo de demora estimado para la entrega del producto, el cual tendrá un máximo de 90 minutos en condiciones normales. El período de tiempo que se señale es un estimado que el cliente entiende puede variar según la demanda de pedidos al local, caso fortuito o fuerza mayor. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de retrasos el tiempo de demora será actualizado en la ventana de sitio web de seguimiento al pedido.

A mayor abundamiento, usted acepta que existen factores ajenos a la operación de TARRAGONA que podrían retrasar o aumentar el tiempo de entrega del pedido tales como: clima adverso, tráfico, emergencia mecánica, accidentes, y cualquier caso fortuito o fuerza mayor, entre otros.

En caso que se exceda el tiempo estimado de 90 minutos, TARRAGONA procederá al

reembolso del pedido.

Entrega de productos: Para recibir el despacho, el cliente deberá atenerse a las siguientes condiciones

- Días de despacho: TARRAGONA realiza y/o encarga despachos de lunes a domingo en horario continuado dependiendo de cada local. Los horarios de todos los locales pueden ser encontrados en el siguiente enlace: <https://www.tarragona.cl/locales>.
- Quién Recibe: El producto se entregará solamente a personas que acrediten ser mayores de 18 años. Los productos pueden ser recibidos por conserjes, familiares, vecinos, etc.
- Revisión de producto: Al momento de la entrega, el cliente o persona autorizada deberá revisar detalladamente cada producto para efectos de verificar que coincida con lo comprado a través del sitio web. Cualquier situación posterior a la recepción conforme de su producto será de exclusiva responsabilidad del cliente, salvo aquellos casos en que proceda cambio o devolución según lo expuesto precedentemente, o que el defecto sólo pueda ser conocido con posterioridad.
- Domicilio sin moradores, sin habilitación, sin autorización o sin capacidad para recibir, o domicilio erróneo: Si en la fecha acordada, usted no se encuentra en su domicilio o lugar de despacho, o no se encontrare ninguna persona habilitada o con autorización o capacidad para recibir, o el domicilio ingresado fuese erróneo, se seguirá el siguiente procedimiento:
 - 1) El repartidor lo intentará contactar por llamada telefónica.
 - 2) El repartidor esperará respuesta vía telefónica o presencial hasta 10 minutos de haber llegado al domicilio.
 - 3) Si se cumple dicho plazo sin respuesta del cliente, el repartidor se retirará y el pedido no será reembolsado por ser atribuible la responsabilidad al cliente.
- Verificación de estado de despacho: Para consultas sobre estado, confirmación o ruta de su despacho debe revisar mail de confirmación enviado a su correo electrónico.

Código PIN: En complemento con lo mencionado anteriormente, en caso de delivery será una condición indispensable para la entrega del pedido que el cliente o la persona autorizada para la recepción del pedido proporcione al repartidor el Código PIN (en adelante el “Código” o “PIN”), suministrado por TARRAGONA, el cual operará bajo los siguientes términos:

1. Entrega del Código PIN: Durante el proceso de compra en nuestro sitio web, antes de proceder con el pago, se mostrará un mensaje emergente (POP UP) que le informará que recibirá un SMS con el enlace de seguimiento de su pedido, así como

un Código PIN.

En consecuencia, el cliente acepta que el Código PIN será enviado al número de teléfono móvil registrado en el proceso de compra.

2. Responsabilidad sobre el número de teléfono móvil ingresado: El Código PIN será enviado al número de teléfono móvil que el cliente ingrese durante el proceso de compra. Si el cliente ingresa un número incorrecto o uno que no pueda recibir SMS, no se podrá realizar la entrega del pedido, ya que el cliente o la persona autorizada deberá proporcionar el Código PIN al momento de la entrega.

A mayor abundamiento, es esencial que el número de teléfono móvil entregado cuente con sistema de mensajería por SMS. En este acto se declara que aquellos teléfonos que solo funcionan con WhatsApp u otro tipo de mensajería y que no permiten recibir mensajes SMS, no serán útiles para la entrega del Código PIN al cliente. En consecuencia, si su teléfono no tiene capacidad para recepcionar SMS, no podrá recibir el Código PIN y no se podrá realizar la entrega del pedido.

Es responsabilidad exclusiva del cliente asegurarse de que el número de teléfono ingresado sea correcto y funcional para recibir el SMS. La inobservancia de lo establecido en esta sección hará aplicable la Política de entrega sin PIN establecida al final de esta cláusula.

3. Comunicación del Código PIN: Este Código debe ser comunicado al repartidor en el lugar indicado por el cliente o la persona autorizada en conformidad a este instrumento, al momento de recibir el pedido para proceder con la entrega.
4. Política de entrega sin PIN: En caso de que no se comunique el Código PIN al repartidor al momento de la entrega, el pedido no será entregado. En este caso, no se realizará ningún reembolso, ni por el costo del pedido ni por el costo de la entrega, y no procederá ningún tipo de indemnización ni retribución por la no entrega del pedido.

OCTAVO DERECHOS Y GARANTÍAS

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3° bis letra b) de la Ley N° 19.496, las compras realizadas a través del Sitio Web gozarán de los derechos y limitaciones ahí indicados. Resultarán aplicables las excepciones dada la naturaleza de los bienes adquiridos que se tratan de aquellos que se deterioran o caducan con rapidez, en concordancia con las exigencias de las regulaciones sectoriales.

En caso que el producto no cuente con las características señaladas en el sitio web o presentara fallas o defectos en materia de seguridad o salubridad, al momento de ser entregados, este tendrá los derechos indicados en la cláusula séptima letra d) de este instrumento, esto es, el plazo de reclamo será de máximo 7 días.

Se considerará como falla o defecto:

1. Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones.
2. Si los ingredientes que constituyan o integren los productos no correspondan a las especificaciones que ostenten o a las menciones del sitio web o el rotulado, según corresponda.
3. Productos que, por deficiencias de elaboración, 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.
4. Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

NOVENO: CONDICIONES DE POST VENTA

En caso de presentar alguna falla de elaboración y/o ingredientes usted puede presentar su solicitud de servicio comunicándose a través de cualquiera de los canales establecidos en la cláusula primera letra a) o presentar la solicitud junto con el producto en la sucursal de TARRAGONA que elaboró su pedido.

DÉCIMO: OBLIGACIONES DEL USUARIO Y RESPONSABILIDAD

Al utilizar el Sitio Web, los Usuarios aceptan, declaran y garantiza que por ningún motivo:

1. Lo utilizarán en forma o para fines abusivos, amenazadores, obscenos, difamatorios, discriminatorios o que, de cualquier modo, sean objeto de duda u ofensivos.
2. Lo utilizarán para cualquier fin, o en cualquier forma, que pueda ser considerada ilegal, contrarios a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, a la buena fe y/o al orden público, o para la promoción de actividades que pudieren ser consideradas ilegales.
3. Utilizarán, accederán o manipularán la cuenta de otros Usuarios o los datos de TARRAGONA.
4. Accederán a que terceros utilicen su cuenta personal. En este caso, el Usuario será completamente responsable por los actos que cualquier otra persona realice a su nombre y/o a través de su cuenta, con o sin su consentimiento, librando de toda responsabilidad al respecto a TARRAGONA y a otros Usuarios.
5. Entregarán información falsa o incorrecta, tanto al crear una cuenta o en cualquier otro momento.
6. Lo utilizarán para fines comerciales distintos a los propios de la naturaleza de TARRAGONA (uso personal).

7. Publicarán contenido malintencionado o malicioso.
8. Lo utilizarán para fines de competencia, esto es, para su conocimiento y sin la real intención de la utilización de los Servicios.
9. No guardar, de forma segura y confidencial, la contraseña de su cuenta y cualquier identificación para permitirle a terceros el acceso y uso del Sitio Web.
10. Intentar de dañar ni causar perjuicios a TARRAGONA, sus Servicios y/o su Sitio Web.
11. Introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en el Sitio Web o a otros Usuarios.

En complemento, en ningún caso TARRAGONA responderá por:

1. La utilización indebida que Usuarios o visitantes del sitio puedan hacer de los materiales exhibidos, de los derechos de propiedad industrial y de los derechos de propiedad intelectual.
2. Daños o eventuales daños y perjuicios que se le puedan causar a los Compradores y/o Usuarios por el funcionamiento de las herramientas de búsqueda y de los errores que se generen por los elementos técnicos de El Sitio o motor de búsqueda.
3. Contenidos de páginas externas a las que los Compradores o Usuarios puedan acceder con o sin autorización y que no pertenezcan TARRAGONA.
4. El acceso de menores de edad o personas sin capacidad, bajo los términos de la legislación correspondiente, a los contenidos adherentes a la relación contractual que surja de El Sitio.
5. Pérdida, mal uso o uso no autorizado de su código de validación, ya sea por parte del Usuario y/ o comprador Compradores, o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones.
6. Información de TARRAGONA o sus servicios que se encuentre en sitios distintos a www.tarragona.cl. A mayor abundamiento, TARRAGONA declara que el sitio web mencionado es la única plataforma web de propiedad de la empresa, y todo producto ofrecido de forma presencial o medios electrónicos diferentes de los señalados en el presente Contrato tienen sus propios canales de post venta, los cuales deberán ser activados por el cliente directamente con la plataforma en caso de algún defecto en su pedido. La empresa no responderá de forma directa al cliente por defectos o vicios de productos vendidos por plataformas distintas al sitio web según el presente párrafo, sin perjuicio de la responsabilidad civil que pueda hacer efectiva en contra de la plataforma, persona o entidad infractora.

7. Las partes reconocen y dejan constancia que la plataforma computacional proporcionada por TARRAGONA no es infalible, y, por tanto, durante la vigencia del presente Contrato pueden verificarse circunstancias ajenas a la voluntad de TARRAGONA, que impliquen que El Sitio o la plataforma computacional no se encuentren operativos durante un determinado periodo de tiempo por caso fortuito o fuerza mayor. En consecuencia, TARRAGONA no será responsable frente al usuario por retraso o incumplimiento en sus obligaciones bajo el contrato, en la medida que dicho retraso o incumplimiento sea provocado o atribuible a caso fortuito o fuerza mayor.

En todo caso, TARRAGONA adoptará medidas razonables dirigidas a mitigar los efectos del hecho constitutivo de fuerza mayor sobre el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

A mayor abundamiento, TARRAGONA procurará restablecer el sitio y el sistema computacional con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. Ninguna de las Partes será responsable frente a la otra por los virus ni otros elementos en los documentos electrónicos almacenados en los sistemas informáticos de cada uno.

8. TARRAGONA no responderá por los perjuicios ocasionados al Cliente que sean atribuibles a ellos mismos en relación con el uso del Sitio Web, en cuanto no medien acciones u omisiones de TARRAGONA que provoquen o influyan en dichos daños. Lo anterior incluye usos contrarios a la ley o de mala fe por parte de los usuarios y/o compradores.
9. En caso de errores en el pago imputables a bancos e instituciones financieras asociadas al cliente que estén disponibles como medio de pago, el cliente deberá contactarse con dicha entidad para solucionar el problema. Sin perjuicio que TARRAGONA no tenga responsabilidad en el error o defecto, este realizará los actos de colaboración que pueda efectuar para revertir el pago o regularizar la compra en su calidad de intermediario. En Login, registro y comunicación con empresas de medios de pago, TARRAGONA usa certificados digitales de seguridad (SSL), con el fin de encriptar comunicación. TARRAGONA no manipula ni almacena datos financieros de sus clientes.

En caso de incumplimiento de los usuarios respecto de las obligaciones contenidas en los numerales expuestos en esta cláusula, TARRAGONA se reserva el derecho a denegar cualquier intento de acceso al sitio web, cancelar cuentas, eliminar o modificar los contenidos, o cancelar la prestación de servicios en los casos en que se produzca utilización incorrecta del sitio web.

TARRAGONA se reserva el uso de medidas tendientes a prevenir y/o desincentivar cualquier violación de estos términos, incluyendo, pero no limitado a, la eliminación de

perfiles, eliminación de comentarios y/o reseñas, bloqueo de direcciones IP, entre otros. Sin perjuicio de lo anterior las medidas que se adopten se realizarán en conformidad a la ley en materias de protección al consumidor, datos personales y otras aplicables.

En el caso de competidores que se registren en el Sitio Web para fines distintos de la utilización de los servicios o compra de bienes, TARRAGONA se reserva desde ya las medidas y acciones correspondientes bajo la ley aplicable derivadas de conductas desleales y/o vulneratorias de la buena fe, que estén permitidas por los cuerpos normativos correspondientes.

Para estos efectos, los Usuarios declaran que el solo registro de un competidor, por sí o a través de sus directivos, ejecutivos, empleados y/o cualquier otra persona relacionada directa o indirectamente a éste, hará presumir la intención de obtener ventajas indebidas, respondiendo en consecuencia de los perjuicios derivados de la actuación.

El Usuario deberá mantener indemne a TARRAGONA frente a toda acción, demanda, procedimiento, pérdida y daño de cualquier tipo, gastos (incluyendo costas y gastos legales y de abogados), sufridos o incurridos por TARRAGONA, otros Usuarios o terceras personas, como consecuencia de la falta de cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones o toda omisión o acto doloso o culposo relacionado con la utilización del Sitio Web que sea imputable al consumidor.

En caso de incumplimiento de TARRAGONA se aplicarán las reglas generales de responsabilidad civil, el DFL 3 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, sus reglamentos, y otras normativas pertinentes, en aquella parte en que cada una sea aplicable.

UNDÉCIMO: ALCANCE DE LAS CONDICIONES INFORMADAS EN EL SITIO

TARRAGONA no modificará las condiciones bajo las cuales haya contratado con los consumidores en este sitio una vez efectuada la compra. Mientras aparezcan en este sitio, los precios informados estarán a disposición del usuario, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de TARRAGONA, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros.

Con todo, los precios son aplicables para la ciudad de entrega o despacho. Si una vez ingresado un producto a la bolsa de compras, es cambiada la hora o dirección de entrega, o se indica el o despacho a una ciudad diferente, cambiará el precio total del producto de acuerdo a los costos de envío a la nueva ciudad registrada.

Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

En caso que el precio de un producto sea publicados a un valor muy inferior a su costo en razón de alguna promoción establecida por TARRAGONA, ésta será publicitada e informada al consumidor de forma inequívoca y explícita. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el precio de un producto, por un error involuntario de TARRAGONA, o por causas o motivos atribuibles a fallas en los sistemas; o por causa de errores de buena fe del personal a cargo, o por motivo de intervención dolosa de terceros, se encuentre publicado a un valor muy inferior a su costo (por ejemplo, precio de venta \$1 o \$0), la empresa se reserva el derecho de dejar sin efecto la transacción y/o limitar unidades de compra.

Las promociones ofrecidas en el sitio no necesariamente serán las mismas que TARRAGONA ofrezca por otros canales de venta. No se podrá participar en estas promociones sin adquirir conjuntamente todos los productos comprendidos en ellas.

Las fotos de www.tarragona.cl son referenciales y el cliente deberá atenerse a las especificaciones del producto disponibles en el sitio web.

DUODÉCIMO: CESIÓN

El Usuario no podrá ceder sus derechos ni las obligaciones establecidas en estos Términos y Condiciones sin el previo consentimiento escrito de TARRAGONA.

TARRAGONA podrá ceder, los derechos y obligaciones emanados de estos Términos y Condiciones a cualquier entidad comprendida dentro de su grupo empresarial, su matriz y personas relacionadas en todo el mundo, así como a cualquier persona o entidad que le suceda en el ejercicio de su negocio por cualquier título. No obstante, en todo momento se dará cumplimiento de las Leyes N° 20.584 y N° 19.628, y será tratado con la finalidad prevista por este instrumento. Sin perjuicio de lo anterior, el consumidor podrá solicitar su devolución o destrucción en cualquier momento.

DÉCIMO TERCERO: VALIDEZ Y MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO

El presente documento tiene validez en todas las transacciones realizadas en el sitio web www.tarragona.cl y los demás canales de venta señalados en las cláusulas previas. Sin perjuicio de lo anterior puede ser modificado y actualizado todas las veces que sean necesarios, lo cual será informado debidamente a través del sitio web mencionado y a los correos electrónicos de aquellos usuarios registrados.

DÉCIMO CUARTO: DIVISIBILIDAD

Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de estos Términos y Condiciones, éste subsistirá con las restantes, a menos que por la naturaleza misma del contrato, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible.

DÉCIMO QUINTO: LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA

Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. Cualquier controversia o conflicto derivado de la utilización del sitio web de TARRAGONA, sus Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad, su validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a la resolución de los tribunales ordinarios de Justicia de la comuna y ciudad de Santiago competentes.

Política de privacidad y seguridad www.tarragona.cl

a. Declaración.

TARRAGONA se preocupa particularmente por la protección de los datos de carácter personal del Usuario, por lo que da pleno cumplimiento a lo establecido en la ley N° 19.628 sobre protección a la vida privada. Por consiguiente, esta política de privacidad explica las directrices de TARRAGONA sobre la recolección, utilización, almacenamiento, eliminación, comunicación y protección de datos personales.

Adicionalmente, TARRAGONA ha tomado todos los resguardos para que experiencia de comprar en www.tarragona.cl sea cómoda, fácil y segura. En este sentido, trabajamos con los estándares de seguridad exigidos por ley, los cuales están sujetos a permanentes evaluaciones en tiempo real a efectos de detectar posibles vulnerabilidades. Gracias a ello, toda la información que el Usuario registra en el sitio www.tarragona.cl se mantiene de forma confidencial.

b. Información del Usuario y tratamiento de datos.

Al registrarse y/o acceder al sitio www.tarragona.cl, TARRAGONA es autorizada por el Usuario para proporcionar el identificador de Usuario de su plataforma, que será registrado. Para tales efectos, el sitio web le solicitará al Usuario solamente aquella información necesaria para perfeccionar la compra del o los productos, y gestionar su posterior envío.

También TARRAGONA podrá registrar la información específica de cuando el Usuario visite el Portal, esto es la dirección IP, información sobre el sistema operativo y navegador utilizado, dirección desde el cual el Usuario ingresó al portal, la hora y fecha de la visita y actividad. Para tal efecto, el sitio web hace uso de *Cookies*, que son archivos de información que el servidor de un sitio web envía al equipo de quien accede a la página web para almacenar y recuperar información sobre su navegación.

Asimismo, TARRAGONA hace uso de *Cookies* para llevar el control de usuarios. Así, cuando el Usuario introduce su nombre de usuario y contraseña, el sitio web almacena una *cookie* que permite que el Usuario no deba introducirla nuevamente para cada página del

servidor. Las *cookies* pueden guardar la configuración de los sitios web como son el idioma preferido o la ubicación geográfica, y no identifican a las personas, sino sólo el ordenador, el navegador y el Usuario que accede.

El registro de los datos antes señalados podrá ser efectuado por TARRAGONA o por cualquiera de sus empresas relacionadas, los cuales serán tratados siempre con la misma finalidad establecida en este instrumento. Se entiende por empresas relacionadas aquellas descritas en el artículo 96 de la Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores.

TARRAGONA no vende, arrienda, comunica o transmite datos personales del Usuario a persona alguna que no sea un tercero relacionado a TARRAGONA. Se entiende por datos personales, aquellos descritos por el artículo 2° de la Ley N° 19.628: “Son datos de carácter personal o datos personales, “los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables”.

Conforme a la referida ley, el tratamiento de estos datos puede ser efectuado por cualquier persona, siempre que lo haga de manera concordante con la citada ley y sólo para los fines permitidos por el ordenamiento jurídico. El tratamiento de datos, así efectuado, denominado “registro o banco de datos”, supone el pleno respeto del ejercicio de los siguientes derechos fundamentales de los titulares de los datos, y de las facultades que la ley les reconoce.

Se hace presente al Usuario que conforme a lo establecido en Ley N° 19.628, el Usuario tiene disponibles los siguientes derechos respecto de los datos personales que haya proporcionado a TARRAGONA, los que podrá ejercer previa solicitud al correo de SAC servicioalcliente@tarragona.cl:

- “El derecho de acceso o información: Derecho que posee todo titular de datos para exigir del responsable del banco de datos ya sea privado o público, información que le permita saber si se tratan datos suyos y, de ser así, cerciorarse de su exactitud y de la licitud de su tratamiento.
- El derecho de modificación o rectificación: Facultad de todo titular de datos para solicitar la rectificación de aquellos datos que le conciernen, y que sean datos erróneos, inexactos, equívocos o incompletos.
- El derecho de cancelación: Es la facultad de todo titular de datos para exigir la destrucción de los datos almacenados, cualquiera fuere el procedimiento empleado para ello, cuando el almacenamiento de los datos carezca de fundamento legal o cuando estuvieren caducos.
- El derecho de bloqueo: Es el que le corresponde a todo titular de datos para exigir la suspensión temporal de cualquiera de las operaciones del tratamiento de datos; este bloqueo procederá en todos aquellos casos en que la exactitud de los datos no pueda ser establecida o su vigencia sea dudosa

y respecto de los cuales no corresponda la cancelación.

c. Medidas de Seguridad de la Sitio Web.

Para cumplir los objetivos de seguridad TARRAGONA cuenta con la tecnología SSL (*Secure Sockets Layer*) que asegura, tanto la autenticidad del Sitio, como el cifrado de toda la información que nos entrega el usuario. Cada vez que el usuario se registra en el Sitio y entrega información de carácter personal, sin importar el lugar geográfico en donde se encuentre, a efectos de comprar un producto, el navegador por el cual ejecuta el acto se conecta al Sitio a través del protocolo SSL que acredita que el usuario se encuentra efectivamente en el Sitio y en nuestros

servidores (lo cual se aprecia con la aparición del código HTTPS en la barra de direcciones del navegador). De esta forma se establece un método de cifrado de la información entregada por el usuario y una clave de sesión única.

Esta tecnología permite que la información de carácter personal del usuario, como su nombre, dirección y datos de tarjetas bancarias, sean codificadas antes para que no pueda ser leída cuando viaja a través de Internet. Todos los certificados SSL se crean para un servidor particular, en un dominio específico y para una entidad comercial comprobada.

Certificado de Seguridad SSL Comodo: los certificados SSL protegen los datos personales de los clientes, incluyendo: domicilio, contraseñas, tarjetas bancarias, información de su identidad e historial de compras, asegurando que no serán divulgados. Esta tecnología también impide el acceso a la información por parte de terceros.

Certificado de Site Blindado: el Sitio es permanentemente sujeto a evaluaciones en tiempo real de posibles vulnerabilidades.

d. Comunicaciones electrónicas sobre promociones o publicidad

Al registrarse en el Sitio, el Usuario podrá autorizar el envío de comunicaciones de promoción o publicidad a su correo electrónico registrado, haciendo click en el link indicado al efecto. En tal caso, toda comunicación promocional o publicitaria que enviemos electrónicamente tendrá nuestra identidad como remitente y en el asunto detallará a qué se refiere.

En caso de haber aceptado lo anterior, en cualquier momento el Usuario podrá solicitar la suspensión de las mismas, haciendo click en link disponible en correos electrónicos enviados. La autorización puede ser revocada, aunque sin efecto retroactivo, lo que también deberá hacerse por escrito.

TARRAGONA se pronunciará dentro de dos días hábiles respecto de la solicitud.

Las promociones y ofertas estarán vigentes en este sitio según el plazo informado

expresamente en las bases legales de cada campaña, o evento comercial relacionado. Estas pueden ser exclusivas del canal online y no necesariamente aplicables en tiendas físicas, lo cual se señalará expresamente en cada promoción o publicidad.

e. Divisibilidad

Declarada la nulidad de una o varias cláusulas o estipulaciones de esta Política de Privacidad, ésta subsistirá con las restantes, a menos que por la naturaleza misma del instrumento, o atendida la intención original de los contratantes, ello no fuere posible.

f. Resolución de controversias.

La presente Política de privacidad se rigen por las leyes de la República de Chile. Las controversias que surjan en relación con lo establecido en la presente Política de privacidad serán resueltas ante los tribunales de justicia competentes de la jurisdicción de Santiago.

Política de Cookies

1. Uso y finalidad de las cookies

TARRAGONA hace uso de Cookies para mejorar la experiencia y llevar el control de usuarios. Así, cuando el Usuario introduce su nombre de usuario y contraseña, el Sitio almacena una cookie que permite que el Usuario no deba introducirla nuevamente para cada página del servidor. Las cookies son ficheros que se almacenan en el ordenador del Usuario y que no transmiten virus ni dañan estos dispositivos. Las cookies pueden guardar la configuración de los sitios web como son el idioma preferido o la ubicación geográfica, y no identifican a las personas, sino sólo el ordenador, el navegador y el Usuario que accede.

La Plataforma utiliza cookies que almacenan y recuperan información cuando navegas. Estas tecnologías pueden servir para finalidades diversas: reconocerte como Usuario, obtener información sobre tus hábitos de navegación, o personalizar la forma en que se muestra el contenido. Utilizamos:

- Cookies de análisis – las que, tratadas por Tarragona o por terceros, nos permiten realizar la medición y análisis estadístico de la utilización que hacen los Usuarios de la Plataforma, con el fin de mejorar la oferta y calidad de los Servicios.
- Cookies publicitarias comportamentales – las que, tratadas por nosotros o por terceros, nos permiten analizar los hábitos de navegación en Internet de los Usuarios para que podamos mostrarle publicidad relacionada con su perfil de

navegación.

El Usuario tiene el control sobre la instalación de cookies en su navegador, pudiendo aceptarlas, rechazarlas o deshabilitarlas según preferencia. Aceptar nuestras cookies le brinda una experiencia más rica y personalizada, mientras que rechazarlas puede limitar su experiencia de Usuario y acceso a ciertos servicios. Las cookies esenciales para el funcionamiento del sitio siempre estarán activas para garantizar una navegación adecuada.