

Términos Y Condiciones

Jumbo.cl y Jumbo App

Ultima actualización, 04 de febrero de 2024

I. Disposiciones Generales

1. Antecedentes

Cencosud Retail S.A., domiciliada en Avenida Kennedy 9001, piso cuarto, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, ha elaborado estos Términos y Condiciones con el propósito que los consumidores (en adelante “Usuarios”) registrados y no registrados tengan conocimiento sobre el proceso de compra en www.jumbo.cl y en la aplicación Jumbo (APP), en adelante indistintamente la Plataforma.

2. Registro Del Usuario Y Clave

Para tener la calidad de Usuario registrado, es necesario que cree una cuenta llenando sus datos en el formulario que aparece en pantalla, siguiendo las instrucciones que informa la Plataforma. Luego, deberá crear una clave de acceso la que será secreta, personal, e intransferible; cuyo uso será de exclusiva responsabilidad del Usuario. Por último, el Usuario deberá aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos antes del envío del formulario. El registro es gratuito.

Jumbo.cl y Jumbo APP comparte la misma plataforma tecnológica de SantaIsabel.cl y SPIDD app, por lo que las claves de acceso e información que el Usuario ingrese para completar su compra son de utilidad en las tres plataformas. Esto quiere decir que, al contar con un registro previo en Jumbo.cl este también le dará la posibilidad de acceder a la Santaisabel.cl, Santa Isabel APP y SPID APP . Será requisito necesario para ser Usuario registrado que usted cuente con un smartphone con sistema operativo IOS o Android.

El Usuario podrá cambiar la clave de acceso las veces que estime pertinente, mediante el procedimiento establecido e informado en la Plataforma. La clave permite al Usuario efectuar compras, solicitar servicios y obtener información.

Será requisito necesario para la compra de productos y/o servicios en esta Plataforma, el registro previo por parte del Usuario. Sin perjuicio, para la realización de cualquier compra, deberá manifestar su aceptación inequívoca a los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos, además de las condiciones de la compra.

3. Adaptaciones Para Facilitar La Revisión Y Comprensión De Nuestros 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.

4. Capacidad Legal Para Contratar

Los servicios de esta Plataforma sólo están disponibles 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.

5. Efecto Vinculante De Los Términos Y Condiciones.

Una vez aceptados los Términos y Condiciones, estos serán obligatorios y vinculantes. Cada vez que se realice una actualización del presente documento, el Usuario deberá expresar nuevamente su aceptación en la Plataforma.

6. 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.

7. Representante Legal.

Para todos los efectos legales y relacionados con la presente información, Cencosud Retail S.A designa como representante legal de la empresa al señor Ricardo González Novoa, Cédula de Identidad N°14.292.860-4, domiciliado en Av.Presidente Kennedy 9001, Piso 4, Las Condes.

II. Disposiciones Específicas

1. Proceso De Compra O Contratación

Al ser aceptada por parte del Usuario una o más de las ofertas comunicadas en la Plataforma, la confirmación de la solicitud de compra quedará sujeta a que Jumbo previamente, valide la transacción.

Para lo anterior, se verificará lo siguiente:

1. Stock disponible de los productos o servicios ofrecidos al momento en que se acepta la oferta.
2. Validación del medio de pago elegido por el Usuario.
3. Validación de los datos registrados por el Usuario, como nombre, dirección, comuna, ciudad, teléfonos de contacto y mail, los que deberán coincidir con los que hubiera ingresado en la “plataforma” al momento de registrarse o de haber aceptado la oferta. En caso contrario, la solicitud de pedido no podrá ser confirmada.
4. En el caso de venta de bebidas alcohólicas, esta sólo se realizará a usuarios mayores de 18 años, en cumplimiento de la ley vigente, y, por tanto, todo comprador de bebidas alcohólicas, sin excepción, deberá mostrar o exhibir la cédula de identidad u otro documento de identificación expedido por la autoridad pública que acredite su edad, esto al momento de la recepción de la compra. En caso de no cumplir con este requisito, el producto no será entregado y el monto será devuelto en un plazo máximo de 5 días hábiles.

Al momento de ser validada la transacción, se contactará al Usuario al correo electrónico que hubiera ingresado al momento de registrarse en la Plataforma; sin perjuicio de que podrá ser contactado por otro medio de comunicación si fuera necesario. El consentimiento se entenderá formado desde el momento en que se envía esta confirmación escrita al usuario y en el lugar en que fue expedida.

2. Medios De Pago Aceptados Y Devoluciones

2.1. Los productos y servicios ofrecidos en la “plataforma”, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas o promociones determinadas, pueden ser pagados con:

1. Tarjeta de crédito Bancarias habilitadas emitidas en Chile.
2. Tarjeta de Débito.

3. Tarjeta de Prepago que funcionan como débito, emitidas en Chile.
4. GiftCard Cencosud.

El uso de las tarjetas precedentemente referidas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones, y en relación con su emisor y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso celebrados entre el Usuario y el emisor de la tarjeta. En caso de contradicción, predominará lo expresado en este último instrumento.

El Usuario podrá utilizar un medio de pago por transacción. En el caso que haga uso de una GiftCard Cencosud como medio de pago, el monto de la transacción deberá cubrir el máximo cargado.

Lo anterior, sin perjuicio de otros medios de pago que eventualmente puedan ser aceptados en el futuro, de lo cual se informará oportunamente en esta plataforma.

2.2. Registro de medio de pago

Para registrar la tarjeta de débito, crédito o prepago en Jumbo.cl o en Jumbo App, se deriva al cliente al sistema Webpay donde se efectúa un cobro de \$50 (cincuenta pesos) para autenticar al usuario y validar su tarjeta contra el banco emisor del mismo. Este monto es devuelto en 24 horas y sirve solo a modo de validación. A su vez los datos de las tarjetas son almacenados por Transbank en un ambiente seguro, por lo que la plataforma no tiene acceso a ellas.

Asimismo, aquellos clientes que deseen utilizar su tarjeta de débito y prepago, se les solicitará completar sus datos bancarios para devolver futuras diferencias o saldos a favor del cliente, las que serán realizadas a través de transferencias bancarias o algún otro método similar. Estos datos bancarios solo pueden ser modificados por el mismo cliente en su cuenta Jumbo, sección 'Mi cuenta bancaria', y es responsabilidad del cliente mantenerla actualizada, pues a modo de resguardo y protección, ningún colaborador de Jumbo puede crear, editar o borrar dichos datos.

El Usuario puede elegir guardar una tarjeta o eliminar los datos de esta al finalizar el pago. Si elige eliminar los datos, esto se hará una vez haya finalizado el proceso de compra, es decir, cuando se haya facturado el pedido.

2.3. Registro De Cuenta Bancaria para Pago con Tarjeta de Débito y Prepago

En el caso de pago con tarjeta de débito o prepago, puedes registrar una cuenta bancaria del titular de la sesión de Jumbo, o de un tercero. Para este último caso el cliente deberá ingresar el número de cédula de identidad del titular de dicha cuenta, además, deberá ingresar los datos de la cuenta corriente y seleccionar el banco al que pertenece, de la lista que ofrecen nuestros sistemas.

2.4. Cobro

Cuando el cliente ingresa un pedido en la plataforma, en su tarjeta verá una primera transacción, correspondiente al cobro del 90% del monto del pedido ingresado. Al finalizar la preparación del pedido, el cliente será contactado por la persona encargada de prepararlo, para revisar la sustitución de los productos que no estuvieran disponibles y le consultará si requiere agregar productos a su orden de compra. Luego se comunicarán los precios asociados a los reemplazos y los productos adicionados, ya que los valores a cobrar corresponderán al precio exhibido en la sala de ventas, los cuales podrían tener una diferencia con el valor publicado en la plataforma.

Una vez aceptados los cambios y valores por parte del cliente, se procederá a su incorporación de los productos al pedido y se generará un nuevo cargo en su tarjeta, correspondiente esta vez al cobro de las diferencias si procediere. En caso de falla de este segundo cobro, el cliente será notificado vía correo electrónico, informándole que se reintentará el cobro a su tarjeta ingresada. Si el error persiste, el cliente será comunicado de las acciones a realizar para regularizar situación.

De existir una diferencia a favor del cliente, entre el monto del pedido preparado y el cobro realizado del 90% del pedido ingresado, se procederá a realizar una devolución de dinero al medio de pago del cliente en un máximo de 5 días hábiles.

Para los productos a granel, se cobrará la cantidad real correspondiente al peso del producto entregado.

Ahora bien, en el caso de que la persona encargada de preparar el pedido no logre contacto telefónico para ofrecer sustitutos, estos productos quedaran faltantes en la compra por no contar con el consentimiento del cliente para efectos de la sustitución.

2.5. Cobros con GiftCards

Cuando el cliente realiza el pago a través de una Gift Card, se generará una reserva que corresponde al 100% del monto total del pedido ingresado. Al finalizar la preparación del pedido, el cliente será contactado por la persona encargada de prepararlo para abordar cualquier falta de productos no disponibles. Es importante señalar que en esta etapa no se podrán introducir nuevos productos a la orden de compra.

En el caso de productos a granel, el cobro se calculará según la cantidad exacta correspondiente al peso real del producto entregado.

La finalización del pedido dará lugar a la efectiva realización del cargo en la Gift Card proporcionada durante la compra. Este procedimiento confirma la transacción y concluye el proceso de pago.

El Usuario podrá utilizar un medio de pago por transacción. En el caso que haga uso de una GiftCard Cencosud como medio de pago, el monto de la transacción deberá cubrir

el máximo cargado.

2.6. Devoluciones

Si existiera diferencia entre lo cobrado y lo facturado a favor del cliente, si pagó con tarjeta de crédito, ésta se verá reflejada en los movimientos por facturar en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde el día de entrega del pedido.

En el caso de haber utilizado como medio de pago GiftCard, la devolución del dinero se verá reflejada en su tarjeta en un máximo de 5 días hábiles.

Si el pago fue realizado con tarjeta de débito o prepago, la devolución será realizada en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde el día de entrega del pedido, en la cuenta bancaria registrada por el cliente. Este plazo rige en aquellos casos en los que se hayan ingresado correctamente todos los datos de la cuenta.

Cuando se trate de reembolso de dinero, solicitado por el cliente con motivo de un problema asociado a algún producto, ésta se realizará en un plazo de hasta 5 días hábiles a contar de la fecha de su solicitud, tanto como para tarjeta de crédito como débito.

En el caso que existan errores en los datos de cuenta informados (tarjeta de débito o prepago) o problemas como el bloqueo de la tarjeta u otro motivo, se efectuará la devolución en un máximo de 14 días corridos.

3. Precios, Promociones Y Ofertas.

Los precios y demás condiciones ofrecidas en la Plataforma son exclusivos y vigentes para los productos y/o servicios que se comercializan en esta.

Las promociones y ofertas estarán vigentes en la Plataforma según el plazo informado en las respectivas bases legales de cada campaña, o evento comercial relacionado. Estas pueden ser exclusivas de la Plataforma y no necesariamente aplicables a tiendas físicas.

4. Stock Y Límite De Compra

Todos los productos están sujetos a disponibilidad de stock al momento de hacer la recolección del pedido.

La venta de los productos en la Plataforma es exclusivamente para consumo familiar, por lo que habrá un límite máximo de 6 unidades de cada producto para todas las categorías mencionadas en la página principal (home) de nuestra plataforma, por número de RUT asociado a la compra; excepto en las siguientes categorías donde los límites son distintos:

- Vinos y Cervezas, cuyo límite de compra es 12 Unidades, o 2 Cajas de 6 Unidades o 1 Caja de 12, 18 o 24 Unidades
- Licores, cuyo límite de compra es 6 Unidades, o 1 Caja de 6 Unidades
- Carnes de vacuno, pollos y cerdos cuyo límite de compra es 5 kg o 3 unidades

equivalentes a 5 kg

- Lácteos, cuyo límite de compra es 12 Unidades, o 2 Cajas de 6 Unidades o 1 Caja de 12 Unidades.
- Chocolates y Mazapán, cuyo límite de compra es 6 Unidades
- Electro Hogar, cuyo límite de compra es de 2 Unidades
- Tecnología, cuyo límite de compra es de 2 Unidades
- Juguetería y Deportes, cuyo límite de compra es de 3 Unidades
- Hogar, cuyo límite de compra es de 6 Unidades
- Quesos y Fiambres, cuyo límite de compra es 1 kg.
- Frutas y Verduras, cuyo límite de compra es 5 kg.
- Pescados y mariscos frescos, cuyo límite de compra es 5kg
- Bidones de agua de 6 o más litros, cuyo limite es de 4 unidades.

5. Despacho, Entrega Y Retiro De Productos.

5.1. Retiro y despacho de productos

Los productos adquiridos a través de esta Plataforma se sujetan a las condiciones de despacho y entrega elegidas por el Usuario y disponibles en la Plataforma. La información del lugar de envío, el registro de la misma y la corroboración en el proceso de validación de la compra son de exclusiva responsabilidad del Usuario.

5.2. Los servicios de despacho y entrega disponibles son los siguientes:

5.2.1. Compra online y retira en tu auto.

Este servicio de retiro en auto, no tiene costo para el cliente.

5.2.1.1. Plazo y modalidad para recoger el pedido en auto.

El Usuario debe ir a buscar su pedido dentro del mismo día que seleccionó los productos, y recibió la notificación por mail avisando que está listo para retiro. De no hacerlo dentro del mismo día, el Usuario, a través de la aceptación de estos Términos y Condiciones faculta a la Plataforma a anular la compra y cobrar los gastos operacionales en que incurrió para preparar el pedido, tales como el cobro de los productos frescos y/o perecibles que pueda contener, por lo que el monto a devolver al cliente excluirá estos valores.

El cliente debe seguir la señalética para llegar a la zona de “Retiro en tu auto” y avisar su llegada.

5.2.1.2. Autorizar a otra persona a retirar el pedido.

Si el Usuario desea autorizar a otra persona a retirar el pedido, debe dejarlo expresamente estipulado en la opción que aparece en la Plataforma, antes de realizar el pago del pedido. No se entregará el pedido a otra persona si esto no fue informado y/o

solicitado en la oportunidad precedentemente informada.

La entrega de la compra sólo se realizará a mayores de 18 años, previa validación de la identidad de quien retira con su respectivo documento de identidad, el que debe estar vigente o mediante algún medio electrónico dispuesto para tal fin.

5.2.1.3. Cambio horario y/o persona autorizada para retiro de la compra

Si el Usuario tiene problemas para retirar su pedido en el horario definido o necesita cambiar los datos de la persona que retira, debe comunicarse 24 horas antes con nuestros canales digitales o a través de Jumbito: Asistente Virtual disponible en nuestra página web, solicitando hablar con un ejecutivo.

5.2.1.4. Monto Mínimo de compra

Para el Servicio retiro en Auto el monto mínimo de compra es de \$10.000 (diez mil pesos moneda nacional de Chile).

5.3. Despacho a domicilio

Este servicio considera la entrega del pedido en el domicilio ingresado por el Usuario al momento de hacer el pedido, y aceptado de acuerdo con nuestras zonas de despacho disponibles informadas.

Si el Usuario no se encuentra en la dirección de entrega del pedido al momento de la llegada de este, trataremos de contactar al Usuario para avisarle y esperar un máximo de 10 minutos. En caso que falte menos de 10 minutos para completar la entrega en el plazo de compromiso, esperaremos el tiempo restante hasta cumplir el límite.

Si el pedido no pudiera ser entregado porque el Usuario o la persona que éste pudiera haber autorizado para recibir el pedido no se encontraban en la dirección de la entrega al término del tiempo límite pactado para realizar esta, el Usuario, a través de la aceptación de estos Términos y Condiciones faculta a Jumbo a anular la compra y a cobrar los gastos operacionales en que incurrió para preparar, despachar y entregar el pedido, tales como el cobro de los productos frescos y/o perecibles que pueda contener, por lo que el monto a devolver al cliente excluirá estos valores.

5.3.1. Cambio horario de Despacho a domicilio

Si el Usuario tiene problemas para recibir su pedido en el horario definido o necesita cambiar los datos de la persona que recibe, debe ingresar con 24 horas antes al centro de ayuda con nuestros canales digitales o a través de Jumbito: Asistente Virtual disponible en nuestra página web, solicitando hablar con un ejecutivo.

5.3.2. Monto Mínimo de compra

Para el Servicio de Despacho a domicilio el monto mínimo de compra es de \$10.000 (diez mil pesos moneda nacional de Chile).

5.3.3. Constancia de la entrega.

Efectuada la entrega se tomará una fotografía al producto frente a la dirección de entrega para el respectivo respaldo, la que será almacenada y podrá ser consultada en caso de ser necesario.

5.3.4 El costo del servicio

El costo de servicio es variable de acuerdo con la localidad, y será informado al cliente antes de que realice el pago en la plataforma.

Región de Tarapacá:

Iquique: de lunes a sábado en horario 09:00 a 21:00 y domingos de 09:00 a 17:30 hrs, costo de envío es de \$3.990.

Región de Antofagasta:

Antofagasta todos los días de 09:00 a 21:00. El costo de envío es de \$3.990.

Calama: de lunes a sábado 10:30 a 20:30, domingos 10:30 a 14:30, el costo de envío \$3.990.

San Pedro de Atacama: los días martes y jueves de 11:00 a 18:00. El costo de envío es de \$6.990.

Región de Atacama:

Copiapó: de lunes a sábado en horario de 09:00 a 21:00 y domingos de 09:00 a 20:30. El costo de envío es de \$3.990.

Caldera: los días miércoles y sábados en horario 10:00 a 14:00 y 16:00 a 20:00. El costo de envío es de \$6.990.

Región de Coquimbo:

La Serena y Coquimbo (urbano): todos los días de 09:00 a 21:00. El costo de envío es de \$3.990.

Totalillo, Morrillos, Guanaqueros, Playa Blanca, Tongoy: los días lunes-miércoles-viernes en horario 09:00 a 20:00, costo de despacho \$8.490.

Puerto Velero: vamos martes jueves sábado en horario 09:00 a 21:00. El costo de envío es de \$8.490.

Región de Valparaíso:

Viña del Mar, Valparaíso, Reñaca, Concón, Quilpué y Villa Alemana: de lunes a domingo de 09:00 a 21:00. El costo de envío es de \$3.990.

Casa Blanca, Laguna Verde y Curauma (urbano): los días miércoles viernes sábados de 10:00 a 20:00. El costo de envío es de \$8.490.

Maitencillo, Zapallar, Cachagua, Papudo, Quintero, Marbella, Mantagua y Puchuncaví: los días martes jueves sábado 10:00 a 20:00 El costo de envío es de \$8.490.

Santo Domingo, Quintay, Tunquen, El Quisco, Algarrobo, Santa María del Mar y Las Brisas: los días miércoles viernes sábados de 10:00 a 20:00. El costo de envío es de \$8.490.

Limache y Olmué: de lunes a sábado 10:00 a 20:00 El costo de envío es de \$5.990.

Los Andes y San Felipe: de lunes a sábado 09:00 a 19:00. El costo de envío es de \$3.990.

Región Metropolitana:

Alto Jahuel, Buin, Calera de Tango, Cerrillos, Cerro Navia, Chicureo, Colina, Conchalí, El Bosque, El Monte, Estación Central, Huechuraba, Independencia, Isla de Maipo, La Cisterna, La Florida, La granja, La Pintana, La Reina, Lampa, Las Condes, Linderos, Lo Barnechea, Lo Espejo, Lo Prado, Los Cerrillos, Macul, Maipú, Ñuñoa, Padre Hurtado, Paine, Pedro Aguirre Cerda, Peñaflor, Peñalolén, Pirque, Providencia, Pudahuel, Puente Alto, Quilicura, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Bernardo, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Santiago, Talagante, Vitacura; de lunes a domingo de 09:00 a 21:00. El costo de envío es de \$3.990.

Región del Libertador Bernardo O'Higgins:

Rancagua y Machalí: de lunes a sábado de 09:00 a 20:30 y domingos de 09:00 a 16:30. El costo de envío es de \$3.990.

Región del Maule:

Curicó y Talca (urbano): de lunes a sábado de 09:00 a 20:30 y domingos de 09:00 a 16:00. El costo de envío es de \$3.990.

San Clemente-San Javier-Maule: los días miércoles y viernes de 10:00 a 14:00. El costo de envío es de \$4.990.

Pencahue-San Rafael-Pelarco-San Clemente: los días martes y jueves 10:00 a 14:00. El costo de envío es de \$4.990.

Linares días martes y jueves. jueves 10:00 a 14:00. El costo de envío es de \$6.990

Región del Ñuble:

Chillán (urbano) todos los días de 09:00 a 20:30. El costo de envío es de \$3.990.

San Carlos: los días miércoles y viernes de 11:00 a 18:00. El costo de envío es de \$6.990.

Región del Biobío:

Concepción, Talcahuano: de lunes a sábado de 09:00 a 21:00, domingos 09:00 a 18:00. El costo de envío es de \$3.990.

San Pedro de la Paz: todos los días de 09:00 a 21:00. El costo de envío es de \$3.990.

Región de La Araucanía:

Temuco (urbano): lunes a sábado de 09:00 a 20:30 y domingos 09:00 a 15:30. El costo de envío es de \$3.990.

Cunco Cólico norte: miércoles de 11:00 a 21:00. El costo de envío es de \$9.490.

Cunco Cólico sur: miércoles de 11:00 a 21:00. El costo de envío es de \$9.490.

Pucón, Villarrica y Freire: martes viernes sábado de 11:00 a 21:00. El costo de envío es de \$9.490.

Lican Ray y Coñaripe: jueves de 11:00 a 21:00. El costo de envío es de \$9.490.

Región de Los Lagos:

Puerto Montt (urbano): de lunes a sábado de 09:00 a 20:30 y domingos 09:00 a 15:30. El costo de envío es de \$3.990.

Puerto Varas, Frutillar, Llanquihue, Puerto Octay y Ensenada: de lunes a sábado 12:00 a 21:00. El costo de envío es de \$6.990.

Osorno: de lunes a sábado de 09:00 a 20:30 y domingos 09:00 a 15:30, el costo de despacho es de \$3.990.

Región de Los Ríos:

Valdivia (urbano) y Niebla: todos los días de 09:00 a 20:30 y domingos de 09:00 a 15:00. El costo de envío es de \$3.990.

Panguipulli y Calafquen: los días martes y jueves de 11:00 a 21:00, El costo de envío es de \$10.490.

Futrono y Lago Ranco: los días martes y jueves de 11:00 a 21:00. El costo de envío es de \$10.490.

6. Garantías Y Derecho De Retracto

6.1. Derecho de retracto

De acuerdo con el artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, el Usuario podrá retractarse de la compra de productos efectuada en la “plataforma”, utilizando los mismos medios que empleó para celebrar el contrato, dentro del plazo de 10 días contados desde la recepción del producto; salvo las excepciones legales.

Informamos a los Usuarios, que la ley define como excepciones y no otorga retracto cuando se trate de la compra de:

- a) Bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; o
- b) Bienes que hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; o
- c) Cuando se trate de bienes de uso personal, como la ropa interior, entre otros.

Si el Usuario 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 Usuario podrá realizar la devolución del producto en el local Jumbo más cercano, 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.

6.2. Garantía Mínima Legal

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:

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;

En los casos descritos en el artículo 20, 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. Cambios Y Devoluciones.

Los Usuarios podrán solicitar devoluciones o cambios, dentro del territorio de Chile continental, conforme a lo establecido en la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores. En caso de que la causa que motiva la petición de cambio o

devolución no esté contemplada en dicha normativa, Jumbo se compromete a revisar cada caso y evaluar una solución para el cliente, siempre que la solicitud se realice dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del producto.

Si el cliente lo desea, puede solicitar la devolución o el cambio de un producto a través de nuestro Centro de Ayuda o Jumbito: Asistente Virtual, donde un ejecutivo de servicio al cliente tomará el requerimiento y presentará opciones de solución. Si eventualmente se requiere evaluación, lo derivará al área especializada y el cliente será contactado para confirmar la solicitud.

El Usuario deberá restituir el o los productos reclamados en las condiciones en que fueron entregados, en el momento en que se acuerde el cambio del producto, o devolución del dinero o pago, solicitados. Si el cliente requiere devolver un producto, solicitando la restitución del monto pagado, en el caso que la devolución sea procedente, ésta siempre se realizará al medio de pago utilizado por el cliente en un plazo de 5 días hábiles.

En el caso que existan errores en los datos de cuenta informados (tarjeta de débito) o problemas como el bloqueo de la tarjeta u otro motivo, se efectuará la devolución en un máximo de 14 días corridos.

Siempre que el Usuario lo desee, puede también concurrir directamente al local Jumbo más cercano, con su boleta, voucher de compra o cualquier otro documento fehaciente que acredite la compra del producto, a realizar el cambio o devolución, siempre que la gestión solicitada cumpla con lo establecido en la Ley 19.496 sobre Protección de Derechos de los Consumidores.

8. Recupera Tu Boleta

8.1. El Usuario puede recuperar la boleta ingresando a su sitio privado a la sección mis compras, debe buscar el pedido e ingresar, posteriormente debe seleccionar “consultar boleta” para recuperar la boleta “Recupera la copia de tu boleta”. También puede contactar a nuestro Servicio a Cliente.

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 este sitio puede comunicarse a través de:

1. Llamado telefónico al 600 400 3000;
2. Formulario: <https://ayuda.jumbo.cl/>;
3. Correo electrónico dirigido a contacto@jumbo.cl; o
4. Nuestro Asistente virtual disponible en nuestra plataforma Jumbo.cl: Jumbito; o

Whatsapp Jumbo Prime: Para nuestros clientes suscritos en la Membresía Jumbo Prime, disponemos de un canal de atención especializado para ellos +569 41540961.