



El Notario que suscribe, certifica que el documento adjunto denominado "PROTOCOLIZACION TERMINOS Y CONDICIONES" es copia fiel e íntegra de la Escritura Pública otorgada en este Oficio con fecha 03-01-2022 bajo el Repertorio 223.

Firmado electrónicamente por Roberto Fernando Puga Pino, Notario Suplente de la Segunda Notaria de Santiago, a las 14:11 horas del día de hoy.

**Santiago, 3 de enero de 2022**

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.

VERIFIQUE EN : [www.notarialeiva.cl](http://www.notarialeiva.cl), [www.notariosyconservadores.cl](http://www.notariosyconservadores.cl) o [www.cbrchile.cl](http://www.cbrchile.cl) ingresando el código:**2022298**





**REPERTORIO N° 223-2022.-**  
**OT 298.**

PARA VALIDACION ONLINE ingrese a: [www.notarialeiva.cl](http://www.notarialeiva.cl) e ingrese el siguiente código: 2022298

**SOLICITUD DE PROTOCOLIZACIÓN**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**

**DE**

**HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**

\*\*\*\*\*ND

En Santiago, República de Chile, a tres de enero del año dos mil veintidós, ante mí, **ROBERTO FERNANDO PUGA PINO**, Notario Suplente de don **FRANCISCO JAVIER LEIVA CARVAJAL**, Titular de la Segunda Notaría de Santiago, con oficio en Amunátegui número setenta y tres, según consta del Decreto Judicial debidamente protocolizado, comparece: **NATALIA CAROLINA DÍAZ VALDIVIA**, chilena, soltera, empleada, cédula de identidad número dieciocho millones trescientos cuarenta y siete mil cuatrocientos ochenta y seis guion tres, domiciliada para estos efectos en Amunategui número setenta y tres, comuna y ciudad de Santiago, mayor de edad, quién acredita su identidad con la cédula citada y expone: Que hace entrega al Notario para su protocolización de los términos y condiciones la sociedad **HIPERMERCADOS TOTTUS S.A.**, este documento consta de seis hojas, el que se anota bajo el número **ciento noventa y cuatro** y queda agregado al final del protocolo entre los documentos de su clase



Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.  
 VERIFIQUE EN : [www.notarialeiva.cl](http://www.notarialeiva.cl), [www.notariosyconservadores.cl](http://www.notariosyconservadores.cl) o [www.cbrchile.cl](http://www.cbrchile.cl) ingresando el código: **2022298**

comprobante y previa lectura se ratifica y firma la compareciente.- Se da copia. Anotada en el Repertorio de escrituras públicas con fecha de hoy. Doy Fe.-



**NATALIA CAROLINA DÍAZ VALDIVIA**

**C.N.I. 18.347.486-3**

**REPERTORIO Nº 223-2022.-**



PARA VALIDACION ONLINE: ingrese a: [www.notarialeiva.cl](http://www.notarialeiva.cl) e ingrese el siguiente código: 2022298

# PROTOCOLIZACIÓN

N° 194

Repertorio: 223

Fecha: 03 - 01 - 2021

07.298

CL\_CLTOTSATC\_CLTOTSATC001\_003

## Términos y condiciones

### ASPECTOS GENERALES

Bienvenido a Tottus Chile. Estos Términos y Condiciones regulan el acceso en Chile a nuestro sitio [www.tottus.cl](http://www.tottus.cl) o [www.tottus.com](http://www.tottus.com) y su uso por todo usuario o consumidor. En este sitio podrás usar, sin costo alguno, nuestro software y nuestras aplicaciones para equipos móviles, para visitar, comparar y adquirir, si lo deseas, los productos y servicios que se exhiben aquí. Te recomendamos leer atentamente estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todos los contratos con Hipermercados Tottus S.A. (en adelante "Tottus" o "Tottus.cl"), mediante los sistemas de comercialización comprendidos en este sitio web. Esos contratos, el uso de este sitio web y la aplicación de estos Términos y Condiciones se someterán a las leyes de la República de Chile. En consecuencia, gozarás de todos los derechos que te reconoce la ley chilena y, además, de los que te otorgan estos Términos y Condiciones. También podrás acceder, en este mismo sitio, a los hipervínculos "Despacho"; "Servicio al Cliente" y otros, cuyo objeto es facilitarte el acceso e incrementar los beneficios de uso del sitio, y que pueden variar periódicamente. Tottus aplicará estrictamente todos los beneficios y garantías que la Ley del Consumidor establece para las transacciones que se realicen a través de este sitio.

### OPORTUNIDADES QUE TE OFRECE ESTE SITIO WEB

En Tottus.cl puedes hacer tus compras online y elegir entre su despacho a tu domicilio o retirarlas en alguno de los locales disponibles para ello. A continuación, te indicamos cómo hacerlo.

### CÓMO COMPRAR

Para hacer compras o contratar servicios en este sitio, deberás seguir los siguientes pasos, digitando un "click" en el campo respectivo:

1. Selecciona los productos de tu interés entre los que están informados en el sitio. Para ver el detalle de cada producto haz click en la descripción del producto. Si buscas una clase de productos, en la parte superior de tu pantalla encontrarás una descripción de las distintas categorías de productos que ofrecemos. Si buscas un determinado producto, utiliza el buscador que está en la parte superior de tu pantalla, ingresa la palabra y aparecerá una lista con los productos informados en el sitio que tengan incorporada esa palabra en su marca o denominación comercial. Luego agrega los productos que hayas elegido en el "carro de compras" que se encuentra arriba a la derecha de tu pantalla. Puedes agregar más productos en el "carro de compras" haciendo click sobre el símbolo del carro en la ficha del producto seleccionado. Si quieres eliminar algún producto de tu carro, debes poner la cantidad en "0", o bien hacer click sobre la "X".
2. Ingresa tu correo electrónico y tu clave. Si no estás registrado en el sitio y deseas hacerlo, utiliza el link "regístrate".
3. Si decides salir del sitio y volver más tarde, al reingresar a [www.tottus.cl](http://www.tottus.cl) podrás rescatar el carro y continuar con tu proceso de compra, siempre que el producto esté disponible. Se aplicará el precio que esté vigente y el medio de pago elegido al retomar el proceso de compra.

Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.  
VERIFIQUE EN : [www.notarialeiva.cl](http://www.notarialeiva.cl), [www.notariosyconservadores.cl](http://www.notariosyconservadores.cl) o [www.cbrchile.cl](http://www.cbrchile.cl) ingresando el código: 2022298



4. Selecciona las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos de entre las que se encuentren informadas en el sitio. Al indicar los datos de tu solicitud de despacho, recuerda revisar que tu nombre, RUT, domicilio, dirección de correo electrónico y teléfonos de contacto sean correctos. Para que una solicitud de compra pueda ser considerada válida, es requisito que se cumplan las siguientes condiciones:
  1. Que la dirección ingresada por el cliente sea real y exacta; es decir, que la calle y su numeración existan y pertenezcan a la comuna, ciudad y región señaladas.
  2. Que la dirección ingresada por el cliente está comprendida dentro de la zona de cobertura.
  3. Que, en el número de teléfono celular ingresado por el cliente, éste pueda ser contactado efectivamente.
  4. Que el nombre del usuario esté efectivamente asociado al correo electrónico y RUT ingresado por el cliente.
  5. Que el email ingresado por el cliente exista y esté activo.

De no cumplirse cualquiera de dichas condiciones, Tottus podrá dejar sin efecto la solicitud de compra, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad.

5. Esta información es fundamental para una correcta y oportuna entrega de tus productos en tu domicilio, o en el lugar que hayas indicado para la entrega. Para prevenir dificultades al momento de la entrega, es muy importante que, antes de comprar, verifiques las dimensiones del producto y del lugar donde lo instalarás, de ser aplicable.
6. Si prefieres que despachemos los productos a tu domicilio, debes seleccionar el lugar de entrega y el tipo de despacho de entre aquellos que estén disponibles en el sitio. Infórmate sobre el valor que corresponde por el despacho y los lugares de entrega disponibles en el sitio, haciendo click en "Despacho a Domicilio o Retiro en Tienda". Podrás visualizar el costo de despacho de tu pedido al finalizar la compra y antes del pago. La información entregada acerca del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. El despacho de tus productos se efectuará por empresas especializadas, según el horario y condiciones pactadas al momento de la compra. El personal de transporte no está autorizado para instalar, armar, intervenir o alterar los productos en el domicilio. Verifica que los productos correspondan a los que compraste y que estén en perfectas condiciones, antes de firmar la guía de despacho y aceptarla.
7. Recuerda que el lugar físico donde se realiza la entrega debe asegurar las condiciones mínimas para el acceso del medio de transporte, esto es, disponibilidad de estacionamiento y horario de acceso, así como ascensor cuando el peso o el volumen de tus compras lo haga necesario.
8. Ten presente que el despacho en pisos superiores solo se efectuará respecto de productos cuyo peso, considerando la solicitud de compra o reserva en su totalidad, sea inferior a 250 Kg., y siempre que sea posible desplazar los productos con su embalaje en forma razonablemente segura, (por ejemplo: caja escala adecuada para maniobrar según las dimensiones del producto, ascensores o carros disponibles para carga o con dimensiones adecuadas para su traslado).
9. De no cumplirse estas condiciones, se entregarán solo en el primer piso.
10. Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad, que deberá firmar la guía de despacho o el documento de entrega, para acreditar la recepción, dejando constancia de su nombre y RUT y de cualquier observación respecto de las condiciones en que reciba el producto. Si no estás conforme con un producto al momento de la entrega, recházalo y registra tus comentarios, anotándolos en la guía de despacho o documento de entrega, junto con tu nombre y RUT.
11. Exige y conserva la copia de la guía de despacho o del documento de entrega. En este caso, el transportista se llevará el producto para realizar el respectivo cambio, sin costo para ti. Si,

eventualmente, no hubiera otro producto disponible para hacer el reemplazo, te ofreceremos otro equivalente que podrás elegir a cambio, o bien optar por dejar sin efecto la compra, y en este último caso emitiremos una nota de crédito y abonaremos el precio en el mismo medio de pago que hubieras utilizado.

12. Si prefieres que te entreguemos tu pedido en un local disponible, sólo tienes que seleccionarlo entre los que están indicados en el sitio. Recuerda que los precios informados son aplicables para la ciudad de retiro. Te enviaremos un e-mail para avisarte que tu pedido está disponible, y podrás retirarlo en el plazo que tú selecciones, de entre los que estén disponibles en este sitio, o recibirlo en tu domicilio de acuerdo a las ventanas horarias indicadas en el mismo.



13. Si seleccionaste retirar tu pedido desde alguno de los locales, ten presente que estará disponible en el plazo y en el horario que hayas seleccionado en el sitio. En caso de que lo necesites, puedes posponer el horario de retiro, sujeto a disponibilidad del respectivo supermercado, dentro de su horario de funcionamiento, y en el mismo día del retiro agendado originalmente. Una vez transcurrido el plazo y el horario seleccionado para retirar tu pedido, sin que lo hayas hecho, la compra de alimentos perecibles de tu pedido será dejada sin efecto, y los productos serán destruidos por razones de seguridad. El precio pagado por ellos no será reembolsado. Si tu pedido incluye pedidos no perecibles, éstos estarán disponibles durante 7 días a contar de la fecha de retiro. Una vez transcurrido este plazo, la compra de esos productos será dejada sin efecto, y se te abonará el precio pagado al mismo medio de pago que hayas utilizado.

14. Si después de ingresar un producto a tu carro de compras necesitas cambiar la dirección de retiro o de entrega a una ciudad diferente, lo puedes solicitar a través de nuestros canales de atención, y estará sujeto a disponibilidad y a evaluación de carácter logístico, sin que la simple solicitud genere una obligación para Tottus.

15. Si seleccionas la opción "sustituir a criterio de Tottus", significa que, en caso de que alguno de los productos que solicitaste no se encontrare disponible, Tottus tendrá la facultad de reemplazarlos siempre y cuando los productos de reemplazo no tengan un precio que sea un 10% superior al precio del producto faltante. En caso de ejercer esta facultad, Tottus no necesariamente contactará al cliente para consultar sobre la sustitución.

16. Al hacer click en "comprar", quedará colocada tu solicitud de compra, se desplegará en tu pantalla una descripción del producto, su precio al momento de colocar la solicitud (según el lugar de entrega o de despacho), 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 solicitud, las que podrás imprimir y almacenar; y un número único de la solicitud de compra, con el podrás hacer el seguimiento de ella.

17. Tu solicitud pasará automáticamente a un proceso de confirmación de identidad, en resguardo de tu seguridad, así como de la disponibilidad, vigencia y cupo del medio de pago seleccionado.

18. Cumplida exitosamente la condición anterior, se efectuará una reserva de cupo en el medio de pago, el cual solo se hará efectivo una vez que tus productos estén listos para pasar por caja el día del despacho, y que será ajustado de acuerdo a productos sustituidos o faltantes que haya en tu solicitud. Se te enviará, a través de e-mail, la confirmación de que tu pedido está disponible. Junto con tu pedido, recibirás la respectiva boleta y una copia de tu solicitud de compra con el detalle correspondiente para hacer entrega de tu pedido es condición esencial que éste sea recibido por una persona mayor de edad, lo cual se acreditará con la respectiva cédula de identidad vigente. De no cumplirse dicha condición, la compra será dejada sin efecto y se restituirá el precio pagado.

19. Atenderemos todas tus consultas acerca de tu solicitud en los teléfonos 600 390 8900 o 22 390 8900, a través de nuestro *chatbot* en Tottus.cl, o mediante WhatsApp , en el número +569 5811 3776. También puedes ingresar tu solicitud en la opción "Escríbenos" disponible en este sitio web. Debes tener los antecedentes de la compra (boleta, reserva, solicitud de compra internet o venta telefónica).

20. El máximo de compra por producto a precio normal es de 12 unidades por RUT de cliente, salvo en las siguientes líneas de productos: i) productos categoría electro: 1 unidad por RUT; ii) categoría electrodomésticos y muebles: 3 unidades máximo por RUT.

Respecto a productos que se encuentren en oferta o promoción, podrá aplicarse un máximo distinto de unidades que podrán ser comprados por RUT, que será informado en las bases legales de dicha actividad y/o su nota legal.

## **POLÍTICA DE CAMBIO Y DEVOLUCIÓN DE PRODUCTOS**

En Tottus, nuestra prioridad es que te sientas satisfecho con tus compras y respaldado por la atención que damos a nuestros clientes. Por eso, junto con las garantías legales y las ofrecidas por los fabricantes de los productos que vendemos, como empresa te entregamos beneficios adicionales para garantizar tu satisfacción, facilitando los cambios o devoluciones que necesites hacer. A continuación, te explicamos cómo funciona cada una de las garantías a las cuales te puedes acoger.

### **1) POLÍTICA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA DE COMPRA**

En Tottus trabajamos con los más altos estándares de calidad, tanto en nuestros productos como en el servicio que te ofrecemos. Nuestro interés es conocerte y entender cuáles son tus requerimientos, de manera de entregarte un servicio personalizado y así lograr tu satisfacción. Contáctanos y díenos cómo podemos hacer de Tottus.cl tu mejor experiencia de compra.

En nuestros procesos contamos con tecnología especializada y personal operativo de calidad para almacenar, seleccionar, empaquetar y entregar los pedidos puntualmente, evitando cualquier error. La conservación de productos congelados en tu pedido se mantiene a una temperatura específica, para que no se pierda la cadena de frío. Los productos frescos son enviados en bins, cajas especialmente preparadas para transportar este tipo de alimentos, que los mantiene y conserva de forma adecuada. Sugerimos que antes de firmar el recibo revises tus productos y presentes todas las consultas que tengas a nuestro personal de despacho, y de esta forma puedas resolverlas cuanto antes. Ten presente que no es posible poner término unilateralmente a los contratos celebrados en Tottus.com o en Tottus.cl; sin embargo, gozarás de los beneficios y garantías adicionales a la Ley del Consumidor que se indican a continuación.

En Tottus cambiar de opinión no es un problema. En las compras de productos no perecibles podrás solicitar la devolución dentro de las primeras 24 horas siguientes a la recepción de tu compra, presentando la boleta o guía de despacho, aunque los productos no tengan fallas o defectos. Las devoluciones deben ser solicitadas en nuestro *call center*, *chatbot* en Tottus.cl o de manera presencial en cualquiera de nuestras tiendas. Si prefieres que retiremos el producto en tu domicilio, se cobrará un valor por despacho. Recuerda que el producto lo tenemos que recibir tal y como lo entregamos en tu domicilio o en nuestro punto de retiro; es decir, no puede haber sido abierto, ni probado ni usado, debe estar sellado, con sus embalajes originales completos, no pueden estar rotos los sellos, las gráficas de cajas, plumavit y otras protecciones interiores, amarras u otros. Considera todos los accesorios al entregar el producto, para que no pierdas tu tiempo cuando lo retiremos o cuando lo entregues en alguno de nuestros locales. Si compraste online, sólo se realizará la devolución del dinero de los productos devueltos, no del costo de despacho.

Periódicamente haremos promociones con el fin de incrementar aún más estos beneficios. Infórmate sobre las bases de nuestras promociones en este mismo sitio.

### **2) GARANTÍA LEGAL**



Si el producto presentara fallas o defectos dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que fue recibido, podrás optar entre su reparación gratuita, su cambio o su devolución, reservándose Tottus el derecho de la revisión técnica del producto, previo a ejercer las opciones expuestas.

Para ejercer tu derecho a la garantía legal, puedes entregar el producto directamente en cualquier supermercado Tottus, o solicitar su retiro en tu domicilio. Ante cualquier duda puedes escribirnos a la casilla [contacto@Tottus.cl](mailto:contacto@Tottus.cl), a través de la opción "Escríbenos" disponible en el sitio web [www.Tottus.com](http://www.Tottus.com), comunicándote con nuestro Servicio de Atención al Cliente al 6003908900 o 223908900, a través de nuestro *chatbot* en Tottus.cl y a través de Twitter a la cuenta @Tottuschile. Si el producto se hubiere deteriorado por mal uso del consumidor, no se aplicará esta garantía. Asimismo, deberás presentar algún comprobante que acredite de manera fehaciente la compra realizada.

Si quieres ejercer tu garantía legal respecto de un producto perecible o que está naturalmente destinado a ser usado o consumido en un periodo breve, este plazo será el impreso en el producto o en su envoltorio o, en su defecto, al término de 7 días, en los términos indicados en la ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

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.

En el caso de productos que han sido informados como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, que sean comprados en esa condición en las tiendas, con un precio reducido, no procederá el cambio ni su envío a servicio técnico, ni la devolución del producto.

#### QUÉ SE ENTIENDE POR FALLA O DEFECTO

Para los efectos de hacer efectivas las garantías que se informan en este sitio, se considerará que hay una falla o defecto: a) Si los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplen las especificaciones correspondientes; b) Si los materiales, partes, piezas, elementos, sustancias o ingredientes que constituyan o integren los productos no corresponden a las especificaciones que ostenten o a las menciones del rotulado; c) Si 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) Si el proveedor y el consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurre; e) Si 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) anterior. Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectiva las garantías voluntarias otorgadas por el proveedor para ejercer la garantía legal. En este evento, podrás optar entre la reposición del producto o la devolución de la cantidad pagada. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos a que se refiere el artículo 21 de la Ley del Consumidor; f) Si la cosa objeto del contrato tuviere defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine; g) Si la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros fuere inferior a la que en ellos se indique.

Para estos efectos 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.

## **COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS Y MEDIOS DE CONTACTO**

Toda comunicación promocional o publicitaria enviada electrónicamente desde este sitio indicará el asunto a que se refiere, nuestra identidad como remitente y una dirección válida a la que el destinatario pueda solicitar la suspensión de los envíos, que quedarán desde entonces prohibidos. Puedes hacer esa misma solicitud de suspensión enviando un correo electrónico a [contacto@Tottus.cl](mailto:contacto@Tottus.cl). Tottus no solicita datos financieros a través de e-mail ni de ninguna otra forma escrita. Si tienes cualquier duda comunícate con nosotros al 6003908900 o al 223908900, también puedes contactarnos mediante nuestro *chatbot* en Tottus.cl, al número de WhatsApp  +569 5811 3776 o a [contacto@Tottus.cl](mailto:contacto@Tottus.cl), donde atenderemos todas tus consultas. Asimismo, podrás ejercer tus derechos ante el área de servicio al cliente disponible en cada una de las tiendas físicas de Tottus ubicadas en el país.

## **TU CUENTA**

Si deseas contratar, solicitar información, acceder a promociones especiales o efectuar pagos en este sitio, podrás registrar una contraseña o clave secreta, para lo cual deberás completar el formulario de registro que se encuentra en el sitio y enviarlo a Tottus, digitando un "click" en el campo respectivo. Esta contraseña no es requisito para contratar en este sitio, pero permite un acceso personalizado, confidencial y seguro. Recuerda que eres responsable de mantener la confidencialidad de tu clave secreta registrada en este sitio web y de restringir el acceso a tu computador o equipo móvil. Si lo deseas, podrás cambiar tu clave siguiendo el procedimiento establecido en el sitio. Tottus vende productos para niños, los cuales solo pueden ser comprados por mayores de 18 años (adultos) mediante cualquiera de los medios de pago electrónicos disponibles en el sitio. Si eres menor de 18 años, puedes usar este sitio sólo a través de tus padres o de un representante legal. Debes tener, al menos, 18 años para usar cualquiera de las funcionalidades del sitio relacionadas con el alcohol.

## **DERECHO DE RETRACTO**

### **A. Derecho de retracto sobre bienes.**

El consumidor podrá poner término a los contratos celebrados en Tottus.com, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados a partir de la recepción del producto. Para ejercer este derecho, el consumidor podrá utilizar los mismos medios empleados para celebrar el contrato. Además, el consumidor deberá 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, el consumidor no podrá 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. Derecho de retracto sobre servicios.**

El consumidor no podrá poner término unilateralmente a los contratos de adquisición de servicios celebrados en Tottus.com. Sin embargo, gozará de las garantías legales y de los beneficios adicionales a las normas sobre protección de los derechos de los consumidores que se establecen en este documento.

## **TÉRMINO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN**

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.

## **LIBERTAD PARA NAVEGAR Y COMPARAR PRODUCTOS Y SERVICIOS**

La sola visita de 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 o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

## **MEDIOS DE PAGO QUE PODRÁS UTILIZAR EN ESTE SITIO**

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicos, los productos y servicios informados en este sitio sólo pueden ser pagados por medio de:

a) Tarjetas de crédito CMR Falabella, CMR Falabella Mastercard o CMR Falabella Visa. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso, que predominarán en caso de haber contradicción.

b) Tarjetas de crédito Mastercard, Visa o American Express emitidas en Chile, siempre que mantengan un contrato vigente para tales efectos con Hipermercados Tottus S.A., las que aparecerán informadas en este sitio. Lo anterior excluye las tarjetas de crédito virtuales. Todos los aspectos relativos al uso de estas tarjetas bancarias, como su fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se sujetarán, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. De haber contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Si por cualquier motivo se dejare sin efecto una transacción cuyo pago se hubiera realizado con alguno de estos medios, entonces los efectos de la devolución del precio se regirán por las reglas que al efecto el cliente haya pactado con su banco y a las instrucciones que establezca la Comisión para el Mercado Financiero.

c) Tarjetas de Débito de Banco Falabella. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso, que predominarán en caso de haber contradicción.

d) Tarjetas de Débito. El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso, que predominarán en caso de haber contradicción.

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

## **POLÍTICAS DE SEGURIDAD**

Tottus adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de tus datos y de tu clave secreta. 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 de 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 72 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 solicitud ha quedado sin efecto por no poder confirmar tu identidad o el medio de pago ofrecido.



Documento emitido con Firma Electrónica Avanzada, conforme a la Ley N°19.799 y el Auto Acordado de la Excm. Corte Suprema de Justicia de fecha 10 de Octubre de 2006.  
VERIFIQUE EN : [www.notarialeiva.cl](http://www.notarialeiva.cl), [www.notariosyconservadores.cl](http://www.notariosyconservadores.cl) o [www.cbrchile.cl](http://www.cbrchile.cl) ingresando el código: **2022298**

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. Cualquier consulta puede ser efectuada a [contacto@Tottus.cl](mailto:contacto@Tottus.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.tottus.cl](http://www.tottus.cl).

Al aceptar este documento, aceptas nuestra Política de Privacidad y autorizas a Tottus, 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 Tottus 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 y Fazil SpA.

Tanto Tottus 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 web, 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 Tottus y la gestión y ejecución de los beneficios que otorga Tottus 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 Tottus, 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, as 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, email, 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.

Tottus 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 600 390 8900 o enviar un correo electrónico a [contacto@tottus.cl](mailto:contacto@tottus.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 Falabella. 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.

## **PROGRAMA DE LEALTAD CMR PUNTOS**

Para Hipermercados Tottus S.A. 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 Hipermercados Tottus S.A. 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](http://www.cmrpuntos.cl).

## **ALCANCE DE LOS PRECIOS INFORMADOS EN ESTE SITIO**

Los precios informados en este sitio son aplicables para la ciudad de entrega o de despacho. Si después de ingresar un producto a tu carro de compras cambias tu dirección de entrega o de despacho a una

ciudad diferente, el costo del despacho a domicilio podrá sufrir variaciones, lo que será informado oportunamente.

Tottus no modificará las condiciones bajo las cuales haya contratado con los consumidores en este sitio. Mientras aparezcan en este sitio, los precios informados estarán a tu disposición, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Tottus, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio u otros. En los cambios y devoluciones se aplicará el precio efectivamente pagado.

## PROMOCIONES

Las promociones que se ofrezcan en este sitio no serán necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Tottus. 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 despacha el producto comprado, salvo que el adquirente solicite, al aceptar la oferta, que los productos se remitan a direcciones distintas, en cuyo caso deberá 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 Tottus, 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, íconos de botones, textos escritos y nombres de servicios incluidos en este sitio, son marcas comerciales, creaciones o imágenes comerciales de propiedad de Tottus en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación con ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes, y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Tottus. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Tottus 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 Tottus 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 y previo de Tottus. 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 Tottus, sin nuestro consentimiento escrito y previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de Tottus sin autorización escrita y 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.

Tottus 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 [contacto@Tottus.cl](mailto:contacto@Tottus.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, Tottus designa como representante especial a don Alejandro Delgado Cultrera, gerente general de Hipermercados Tottus S.A., disponible en el correo contacto@Tottus.cl; en el teléfono 6003908900 o 223908900; y en Nataniel Cox N° 620, Santiago, República de Chile. Su personería para actuar en representación de Hipermercados Tottus S.A. consta de escritura pública de fecha 26 de septiembre de 2019, otorgada en la Notaría de Santiago de don Francisco Leiva Carvajal bajo el repertorio N°99.542-2019.

## **DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS**

El usuario, en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta N° 11 del 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos (que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), declara y acepta lo siguiente:

1. Al aprobar estos Términos y Condiciones, el usuario autoriza a la empresa Hipermercados Tottus S.A., RUT 78.627.260-6, para que el documento tributario correspondiente de esta transacción pueda serle entregado por un medio electrónico. De igual forma, autoriza que el aviso de publicación del documento tributario pueda serle enviado mediante e-mail.
2. En conformidad a la normativa antes indicada, y en caso de que el usuario lo requiera para respaldar la información contable, asume las siguientes obligaciones con relación a dichos documentos tributarios:
  - a. Imprimir los documentos recibidos en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a continuación de su recepción desde el emisor.
  - b. Imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado.
  - c. Utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cm. x 14 cm. (1/2 carta) y de tamaño máximo 21,5 x 33 cm. (oficio).
  - d. Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un período mínimo de seis años, conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión se hará hecha usando impresión láser o de inyección de tinta, excepto que se establezca una autorización o norma distinta al respecto.

## **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 Amunátegui N°73, Santiago, bajo el Repertorio N° 223 de 03 de enero de 2022, rigen desde esa fecha y reemplazan a los protocolizados en la misma notaría bajo el Repertorio N° 100.346. Sólo podrán variar en virtud de otra protocolización de términos y condiciones, y desde la fecha de ella.