

TERMINOS Y CONDICIONES

PRIMERO: Condiciones Generales.

Te damos la Bienvenida a la Plataforma Web www.pdpaola.cl, en adelante “PDPAOLA”. Al registrarse y utilizar la página web de PDPAOLA, la persona natural, en adelante “Usuario”, acepta las condiciones que se establecen a continuación, manifestando su total conformidad con éstas, por lo que solicitamos leer con detención los términos y condiciones que rigen el uso de nuestra Plataforma Web, junto con los alcances de los servicios que por medio de la misma se proveen. El presente instrumento regula el uso de la Plataforma Web de PDPAOLA, sitio Web de propiedad de la sociedad PDP CHILE Spa., RUT 77.976.867-8, con domicilio en Lira 1003, ciudad de Santiago, Región Metropolitana, representada para este efecto por don Moshe Apt Druck Rut: 10.792.478-7.

SEGUNDO: Definiciones.

Para los propósitos del presente instrumento, los siguientes términos tendrán el significado que en la presente cláusula se establecen:

- a) Usuario: Persona natural que utiliza la Plataforma Web de PDPAOLA, ya sea utilizando el proceso de registro en la misma o utilizando cualquier otro producto ofrecido en dicha Plataforma;
- b) Titular de los datos: Es el sujeto que registra sus datos en la Plataforma Web de PDPAOLA;
- c) Plataforma Web de guess: Sitio Web con la dirección www.pdpaola.cl;

TERCERO: Antecedentes Previos.

PDPAOLA es una tienda online dedicada a la venta de joyas. Por otra parte, PDPAOLA almacena información básica de contacto del Usuario. Toda la información entregada por el Usuario es almacenada por PDPAOLA bajo las más estrictas medidas de seguridad. PDPAOLA no permite el acceso de terceros a sus servidores.

CUARTO: Condiciones de Uso de la Plataforma Web.

El Usuario de la Plataforma Web de PDPAOLA se compromete a hacer uso de la misma con fines exclusivamente personales. La Plataforma Web de PDPAOLA tiene

por fin poner a disposición de sus Usuarios **joyas**. El Usuario de la Plataforma Web de **PDPAOLA** no podrá hacer uso de la misma con fines ilícitos, que lesionen derechos e intereses de **PDPAOLA**, terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de esta Plataforma Web, los equipos informáticos o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático de **PDPAOLA**. Especialmente se considerará conductas contrarias a las presentes políticas de uso de la Plataforma Web **www.pdpaola.cl**, sin ser esta lista exhaustiva o taxativa, la extracción automática de información de la Plataforma Web, copia de la información alojada en la Plataforma Web para usos no establecidos en el presente instrumento y la reventa a terceros de la información obtenida desde la Plataforma Web. La infracción de las condiciones de uso de la Plataforma Web de **PDPAOLA**, por parte de un Usuario, implicará la cancelación de su cuenta y la eliminación de toda la información relacionada a dicho Usuario. **PDPAOLA** hace expresa reserva de las acciones legales que estime pertinentes para los casos de infracción el presente contrato o de la ley.

QUINTO: Propiedad intelectual.

La Plataforma Web contiene material registrado, marcas, logos y otra información de propiedad de **PDPAOLA**, incluyendo, sin ser esta lista exhaustiva, información, texto, software, diseños, dibujos, fotos y gráficas (en adelante el "Contenido"). Tanto el Contenido de la Plataforma Web, como la organización, disposición, arreglo y diseño de los elementos presentes en la misma y en cada una de sus páginas, son propiedad de **PDPAOLA** (o son materiales respecto de los cuales **PDPAOLA** tiene suficientes derechos) y están protegidas por derechos de propiedad intelectual e industrial. El Usuario reconoce que no adquiere ningún derecho sobre los Contenidos. La información descargada de la Plataforma Web, puede ser utilizada por el Usuario, según lo descrito en estas Condiciones de Uso, pero es de propiedad exclusiva de **PDPAOLA**. La marca "**PDPAOLA**" es una marca registrada y vigente.

SEXTO: Registro en la Plataforma Web de **PDPAOLA** y procedimiento de validación de identidad.

PDPAOLA requerirá información personal del Usuario, con el fin de realizar el registro del mismo en la Plataforma Web de **PDPAOLA**. Los datos que **PDPAOLA** le requerirá al Usuario son:

- 1. Nombre completo;
- 2. Cédula nacional de identidad y número de serie de la misma;
- 3. Domicilio;

- 4. Dirección de correo electrónico;
- 5. Número de teléfono celular;
- 6. Cualquier otro dato relevante para el funcionamiento de la Plataforma.

Una vez registrado en la Plataforma Web de PDPAOLA , se dará inicio a un proceso de validación de identidad, el que tendrá por fin corroborar la exactitud, veracidad y vigencia de los datos entregados por el Usuario y que corresponden a la persona que dice ser su titular. Una vez realizado con éxito el proceso de validación de identidad, el Usuario podrá hacer uso de los servicios contenidos en la Plataforma Web de PDPAOLA. El Usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su clave de seguridad.

SÉPTIMO: Medios de Pagos y condiciones de Venta.

Todo Usuario, para adquirir los distintos productos ofrecidos en la Plataforma Web de PDPAOLA, deberá aportar un medio de pago válido, de los permitidos en dicha Plataforma. El Usuario podrá utilizar, como medio de pago Redcompra o Tarjeta de Crédito, operada a través de WebPay. En caso de compras con tarjetas de crédito, éstas están sujetas al contrato entre el cliente y el banco emisor. La transacción quedará sujeta a la verificación por parte de la empresa emisora de la tarjeta bancaria u otro medio de pago elegido por el Usuario. No se considerará como completa una transacción mientras PDPAOLA no reciba la autorización de la institución financiera respectiva. En caso que PDPAOLA no reciba dicha confirmación, se anulará la compra.

OCTAVO: Despachos y condiciones de entrega.

Una vez completada la transacción de pago procederemos a procesar su orden de compra. PDPAOLA hará los mayores esfuerzos para cumplir con todas las órdenes de compra recibidas. Sin embargo, pueden existir casos donde el stock ya no esté disponible para envíos online o no se pueda llegar a destino solicitado dada la ubicación de la tienda de origen, y por lo tanto PDPAOLA se vea en la obligación de cancelar la orden de compra. En este sentido, PDPAOLA se compromete a retornar el dinero pagado por el cliente. Para las órdenes de compra exitosamente aceptadas, PDPAOLA despachará la compra y entregará en la dirección solicitada dentro del plazo de 6 Días Hábiles, entendiendo por tales los días que van de lunes a viernes, a excepción de los días feriados o festivos. **El pedido no podrá ser modificado ni cancelado a solicitud del cliente. En caso de cometer algún error de modelo o talla al momento de hacer la compra, se debe esperar a que sea recibido y posteriormente se puede realizar el cambio o la devolución.**

Al momento de la entrega del producto, es responsabilidad del cliente revisar que éste venga en óptimas condiciones y sin adulteraciones. Será responsabilidad del Usuario que los datos relativos a la dirección de despacho, proporcionados en la Plataforma Web de **PDPAOLA**, sean correctos, así como también que al momento de entrega de la compra se encuentre una persona mayor de edad presente en el domicilio proporcionado por éste para recibirla. Los productos marcados con “Despacho Express” son aquellos que nos comprometemos a despachar un día hábil después de la compra. Aplica para el Gran Santiago, esto quiere decir que se excluyen las otras comunas de la Región Metropolitana como; Alhué, Buin, Calera de Tango, Colina, Curacaví, El Monte, Isla de Maipo, Lampa, María Pinto, Melipilla, Padre Hurtado, Paine, Peñaflo, Pirque, San José de Maipo, San Pedro de Melipilla, Talagante y Til Til. El despacho express tiene un costo adicional al despacho normal y será habilitado sólo si todos los productos del carrito tienen el ícono de “Despacho Express”, de lo contrario no aparecerá la opción. **Adicionalmente, PDP Chile Spa. no se hará responsable por extravíos de pedidos producto de errores en el ingreso de la dirección al momento de hacer la compra o por modificaciones de esta, posteriores al momento de realizada la compra.**

Si por razones de caso fortuito o fuerza mayor **PDPAOLA no puede despachar determinados productos, procederá a un reembolso del dinero (Noveno, letra C: Reembolso)**

NOVENO: Política de Cambios y Devoluciones.(*)

Para **PDPAOLA** es muy importante que el Usuario se sienta satisfecho con su compra. Por eso, todas las compras realizadas en **www.pdpaola.cl** estarán sujetas a la siguiente Política de Cambios y Devoluciones:

A. Cambios

Realizar cambios de productos en **PDPAOLA** es muy fácil. Si compras un producto y, por algún motivo, quieres realizar un cambio, **puedes hacerlo accediendo a este link <https://pdpaola.reversso.cl/>**. El plazo para realizar un cambio es de 90 días desde la fecha de emisión de la boleta o factura. Los productos deben estar sin uso, sin daños, con sus etiquetas y embalaje original. Debes presentar la boleta/factura o ticket de cambio. En caso de que hayas perdido el documento de compra, puedes solicitarlo a **sac@cl.pdpaola.com**. El cambio será sin costo sólo si se hace por el mismo producto en una talla distinta, pero si se quiere cambiar por otro producto o, por el mismo producto, pero en un color distinto, se deberá pagar la diferencia de precio si es que la hay. Si quieres cambiarlo por un producto de menor valor, no se realizará la devolución del dinero

resultante de la diferencia de precio, sino que deberás elegir productos adicionales, de manera de quedar sin saldo a favor.

B. Devoluciones

Si el producto no cumplió con tus expectativas, puedes solicitar la devolución del dinero dentro de un plazo de 30 días, desde la fecha de recepción del pedido. Si quieres devolver tu producto, **ingresa a este link <https://pdpaola.reversso.cl/> y completa los pasos**

Si tu pago fue con tarjeta de débito, el abono será realizado en la cuenta bancaria que nos indiques, en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción del producto en nuestro centro de distribución. Si tu pago fue con tarjeta de crédito se realizará una reversa, la cual se verá reflejada en tu próximo estado de cuenta, dependiendo de la fecha de cierre de facturación de tu banco.

Cuando procesemos tu devolución, te enviaremos un mail confirmando la aprobación o rechazo de tu solicitud una vez que el Departamento de Calidad revise el producto.

Todas las devoluciones de productos pasan por un proceso de Control de Calidad y se verifica el estado de los mismos. En caso de que un producto no califique para una devolución, se devolverá al remitente sin previo aviso. Recuerda que el producto debe venir con su empaque original y no puede presentar daños ni rasgos de haber sido utilizado.

C. Reembolsos

Una vez aprobada la devolución de dinero pagada por el producto, **PDPAOLA** realizará la devolución de dinero de la siguiente forma: Si tu pago fue con tarjeta de débito, el abono será realizado en la cuenta bancaria que nos indiques, en un plazo de 15 días hábiles desde la recepción del producto en tienda o en nuestro centro de distribución. Si tu pago fue con tarjeta de crédito se realizará una reversa, la cual se verá reflejada en tu próximo estado de cuenta, dependiendo de la fecha de cierre de facturación de tu banco. No se hacen devoluciones de dinero en las tiendas.

D. Garantía Legal

Si el producto que compraste no cumple con las características técnicas ofrecidas, está dañado o incompleto, puedes cambiarlo o devolverlo dentro de 180 días siguientes a la fecha de recepción del pedido, en cualquier tienda de la marca. Deberás presentar tu boleta, factura de compra, ticket de cambio o, simplemente dictar tu RUT (éste debe corresponder al registrado en la compra). Al momento de hacer la solicitud se enviará tu producto al departamento técnico de

análisis, donde se evaluará la deficiencia para descartar que se deba a mal uso de éste. La respuesta estará disponible en la misma tienda donde hizo el reclamo, en 10 días hábiles. Si requieres que nos comuniquemos contigo por otra vía (e-mail o teléfono) deberás solicitarlo en la misma tienda, dejando los datos que correspondan. Si la falla se debe a una deficiencia del producto, podrás cambiarlo por cualquier producto de la tienda, o bien solicitar la devolución del monto pagado según lo indicado en la boleta, factura de compra o ticket de cambio. Recibirás una copia del “Formulario de Solicitud de Garantía”. Para realizar la devolución de dinero se te solicitará llenar un formulario con tus datos personales y los datos de tu cuenta bancaria para emitir una Nota de Crédito y realizar una transferencia electrónica por el monto correspondiente, en un plazo no mayor a 7 días hábiles a partir de la aceptación del uso de la garantía.

DÉCIMO: Descuentos.

Los descuentos disponibles en la Plataforma Web **PDPAOLA** aplican sólo para compras realizadas exitosamente en dicha Plataforma Web. Todos los descuentos aplican durante tiempo limitado y no reflejan los precios disponibles en las tiendas físicas de las marcas.

DÉCIMO PRIMERO: Uso de la información del Usuario.

PDPAOLA utiliza la información del Usuario, previo consentimiento de éste entregado en el presente instrumento, para su almacenamiento y tratamiento, con el fin de optimizar los procesos de uso de la Plataforma Web y ampliar los productos o servicios que se ofrecen a los Usuarios. Guess se comunicará con los Usuario vía correo electrónico. Si el Usuario ya está recibiendo el newsletter de **PDPAOLA** y no desea seguir recibiendo estas comunicaciones, sólo debe darse de baja en el enlace dispuesto en la parte inferior de los comunicados.

DÉCIMO SEGUNDO: Procedimiento de modificación, eliminación o cancelación de datos almacenados.

PDPAOLA, a requerimiento del Usuario propietario de la información, procederá a eliminar los datos caducos y aquellos cuya exactitud no pueda ser establecida o cuya vigencia sea dudosa. Para iniciar el procedimiento de modificación o eliminación de los datos, el Usuario deberá enviar un correo electrónico a la dirección **sac@cl.pdpaola.com**, solicitando la modificación o eliminación de los datos, explicando la razón de la solicitud. Tratándose del procedimiento de modificación, el Usuario deberá adjuntar, a la

dirección de correo electrónico ya señalada, la información que acredite la inexactitud de la información contenida en la Plataforma Web de PDPAOLA. No obstante los procedimientos descritos anteriormente, el Usuario podrá eliminar, en cualquier momento, su cuenta y los datos que se contengan en ella desde la Plataforma Web de Guess. En caso de que el Usuario envíe dicha solicitud, Guess se obliga a eliminar todos los registros en el plazo de 3 días.

DECIMO TERCERO: Obligación de secreto.

Sin perjuicio de las excepciones señaladas en el presente contrato, los trabajadores, representantes, ejecutivos y asociados vinculados a PDPAOLA, que tengan acceso a la información entregada por el Usuario, estarán sujetos a la obligación de guardar silencio y a no divulgar la misma. PDPAOLA declara que ha hecho y hará sus mejores esfuerzos para evitar la divulgación no autorizada bajo el presente instrumento de cualquier información relativa a sus Usuarios.

DÉCIMO CUARTO: Obligaciones del Usuario.

El Usuario será responsable de la veracidad de los datos entregados a PDPAOLA, así como también de la actualización o modificación de los mismos. El Usuario será responsable, asimismo, de poner en conocimiento de PDPAOLA, en el menor tiempo posible, cualquier uso de la información almacenada por esta última fuera del ámbito del presente contrato de que tenga conocimiento.

DÉCIMO QUINTO: Servicio al Usuario.

Guess pone a disposición de sus Usuarios un servicio de ayuda, con el fin de contestar todas las dudas que éstos puedan tener sobre las Políticas de Uso de la Plataforma Web y solucionar cualquier problema con la venta de los productos ofrecidos por PDPAOLA. Los consumidores pueden hacer uso del servicio enviando un correo electrónico a la dirección: sac@cl.pdpaola.com.

DÉCIMO SESTO: Política de Seguridad.

PDPAOLA entiende que la privacidad del Usuario es importante, por lo que la Plataforma Web posee lo más altos estándares de seguridad. Todos los datos que el Usuario proporciona se transmiten encriptados a los servidores de PDPAOLA, los cuales poseen las más altas barreras y medidas de protección, para así evitar cualquier alteración, pérdida o acceso no autorizado a los mismos. Además, PDPAOLA no comparte la información de los Usuarios con terceros.

DÉCIMO SÉPTIMO: Consideraciones para fechas especiales como CyberDay y CyberMonday

Los periodos de alta demanda online tales como los Cyber Day y Cyber Monday tienen las siguientes particularidades, que el usuario al aceptar los términos y condiciones declara conocer y aceptar.

La tienda en línea puede variar el tiempo de entrega de los pedidos, plazo que será informado debidamente durante los eventos. Notar que los plazos señalados hacen referencia siempre a días hábiles según el calendario oficial chileno.

El catálogo presentado al cliente es el referencial al inicio del evento, y tiene relación con el stock inicial declarado en el sitio. El alto número de transacciones puede generar discrepancias de stock y en algunos casos presentar el producto habilitado para la venta, pero no permitir agregar este al carro. El usuario recibe un breve mensaje en su pantalla indicando la situación de falta de disponibilidad y el producto no es agregado al carro ni permite checkout. Este comportamiento es regular y no es motivo de fallas.

Todas las compras estarán sujetas a revisión de stock y validaciones posteriores al pago. El cliente será debidamente contactado en caso de cancelaciones u otros relacionados con su pedido. La empresa se compromete a establecer esta comunicación dentro del plazo comprometido para la entrega.

Durante el evento la estabilidad de la plataforma podría experimentar alguna intermitencia o lentitud debido a la alta demanda

Los cupones de descuento no podrán ser utilizados mientras esté en duración el evento.

VIGÉSIMO: Uso de cookies

Una “cookie” es un archivo que se almacena en el navegador del usuario cuando accede a algunos sitios web. PDPAOLA usa “cookies” para mejorar el conocimiento sobre el uso del sitio y proponer información respecto a sus preferencias.

Una cookie recopila información de hábitos de navegación, y no accede a los datos personales del usuario. Los datos de navegación pueden ser compartidos por (nombre de la marca) con sus socios comerciales, para promover mejores servicios.

Las “cookies” son de “sesión” cuando se eliminan una vez que el usuario cierra el navegador Web y “persistente” cuando permanecen en su ordenador durante un

periodo de tiempo definido por el responsable de la cookie. Pueden ser propias cuando se gestionan en el mismo Sitio o de terceros, cuando son enviadas al equipo del usuario desde un sitio web diferente.

El Sitio almacena cookies propias como de terceros con el objetivo de adaptar los contenidos a sus intereses y facilitar su acceso.

PDPAOLA utiliza “cookies” de terceros para fines estadísticos, para ello, se utilizan los servicios de Google Analytics (el “Servidor”). Una vez que el usuario se conecte nuevamente al Sitio, el Servidor reconocerá el número almacenado en “cookie”, según se ha indicado, suministrando información anónima referida. Los procedimientos están gestionados y controlados exclusivamente por Google Analytics.

El usuario, en cualquier momento, puede el consentimiento para el uso de “cookies” mediante su desactivación, ingresando a las opciones de privacidad/seguridad de su navegador.

Contacto

E-Mail de contacto: sac@cl.pdpaola.com