SANTIAGO

Certifico que el presente documento electrónico es copia fiel e íntegra de PROTOCOLIZACION TERMINOS Y CONDICIONES otorgado el 14 de Diciembre de 2020 reproducido en las siguientes páginas.

Repertorio Nro: 19.487 - 2020.-

SANTIAGO, 22 de Diciembre de 2020.-

123456865560
www.fojas.cl

Emito el presente documento con firma electrónica avanzada (ley No19.799, de 2002), conforme al procedimiento establecido por Auto Acordado de 13/10/2006 de la Excma. Corte Suprema.-

Certificado Nro 123456865560.- Verifique validez en

http://fojas.cl/d.php?cod=not71ediezm&ndoc=123456865560.- .-

CUR Nro: F082-123456865560.-

MARIA JOSE BRAVO CRUZ

Digitally signed by MARIA JOSE BRAVO CRUZ
Date: 2020.12.22 12:00:26 -03:00
Reason: Notario Publico Eduardo_Diez_Morello
Location: Santiago - Chile

Eduardo Diez Morello
Abogado - Notario Público
34ª Notaría - Santiago de Chile

Repertorio N° 19.487.-/2020

Protocolizado N° 19.487.-

GSLL/Tuane

OT: 51354

Rosen-Proto términos

PROTOCOLIZACION

TERMINOS Y CONDICIONES

COLCHONES ROSEN S.A.I.C.

Protocolización a requerimiento de **TUANE & CIA. ABOGADOS**, se protocoliza **TERMINOS Y CONDICIONES** de **COLCHONES ROSEN S.A.I.C.**, de fecha catorce de diciembre de dos mil veinte, documento que consta de **CINCO FOJAS** y que agrego al final de mis Registros de Instrumentos Públicos bajo el Repertorio y Protocolizado número **DIECINUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE.-** Santiago, catorce de diciembre de dos mil veinte.-

EDUARDO DIEZ MORELLO NOTARIO PUBLICO G.S. SANTIAGO

EDUARDO DIEZ MORELLO

NOTARIO TITULAR

Drs:

Pag: 2/13

Certificado Nº 123456865560 Verifique validez en http://www.fojas.cl

Certificado
123456865560
Verifique validez
http://www.fojas.

PROTOCOLIZADO
REPERTORIO N° 19487
FECHA 14 DIC. 2020

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Bienvenido a Rosen. Este documento regula los términos, modalidades y condiciones bajo los cuales tienes derecho a acceder y usar los servicios del sitio Web www.rosen.cl y www.rosenthestore.com, en adelante "el sitio Web" y de cualquier información, texto, video u otro material comunicado en el sitio web. Estos sitios web pertenecen a la empresa Colchones Rosen S.A.I.C., con domicilio en Avenida Américo Vespucio Norte 1573, Huechuraba, Santiago, Chile.

En este sitio Web podrá usar, sin costo, el software y las aplicaciones para equipos móviles que le permitan navegar, visitar, comparar y si lo desea, adquirir los bienes o servicios que se exhiben aquí. Le recomendamos que lea detenidamente estos Términos y Condiciones, e imprima o guarde una copia de los mismos en la unidad de disco local para su información.

PRIMERO: APLICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Estos Términos y Condiciones se aplicarán y se entenderán incorporados en todas las compras y en todos los servicios que contrates con Colchones Rosen S.A.I.C. (en adelante Rosen o la empresa) por los siguientes medios:

1) Ventas realizadas en el sitio web,

2) Ventas realizadas en cada una de las tiendas físicas, y

3) Ventas realizadas telefónicamente.

La aplicación de los Términos y Condiciones, los actos que ejecutes y los contratos que celebres por medio del sitio web, tiendas físicas y vía telefónica, se encuentran sujetos y sometidos a las Leyes de la República de Chile, y especialmente a la Ley 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Rosen por lo tanto, aplicará estrictamente todos los beneficios, garantías y derechos reconocidos en favor de los consumidores en la Ley 19.496. Además, Rosen adhiere, en todas sus partes, al Código de Buenas Prácticas para el Comercio Electrónico de la Cámara de Comercio de Santiago, el cual se encuentra disponible en el siguiente link.

SEGUNDO: FORMAS DE VENTAS

Para efectos de facilitar los mecanismos de compra a nuestros clientes, Rosen cuenta con las siguientes formas de venta:

1) Venta en tienda física: La ubicación de las tiendas, se encuentra en el siguiente link: https://www.rosen.cl/tiendas.

2) Venta vía telefónica: Se realizan a través del número telefónico +562 2620 5300, opción 2.

3) Venta vía página web: Los clientes pueden realizar sus compras a través de la siguiente página web: https://www.rosen.cl/.

Los términos y condiciones establecidos en el presente documento se aplicarán, sin restricción alguna, a cada una de las ventas referidas en el párrafo precedente. Para ello, bastará que el cliente visite los términos y condiciones de Rosen en el siguiente link: https://www.rosen.cl/terminos-y-condiciones.

Para el caso de las ventas en tiendas, se encuentran exhibidas las políticas de despacho, en las cuales se da a conocer al cliente las condiciones de la compra, entrega y post-venta, así como el plazo de la garantía legal.

TERCERO: COMUNICACIONES

Para la comunicación de cualquier presentación, consulta o reclamo a propósito del uso de este sitio, o de los contratos que en él se lleven a cabo, Colchones Rosen S.A.I.C., Rol Único Tributario 93.129.000-2, designa como representante especial a don Agustín Alfonso Herranz, Gerente General de la compañía, disponible en el correo electrónico contacto.gerencia@rosen.cl; y en el teléfono de Servicio al Cliente 600 821 0000, y desde celulares al número +562 2620 5300, opción 3, domiciliado para estos efectos en Avenida Américo Vespucio Nº 1573, comuna de Huechuraba, ciudad de Santiago.

Toda comunicación promocional o publicitaria enviada electrónicamente desde este sitio indicará el asunto a que se refiere, nuestra identidad como remitente y, además, un link para que el destinatario, si lo desea, pueda solicitar la suspensión de esos envíos. De esta forma cesarán los mensajes a toda persona que lo haya solicitado.

Rosen no solicita datos personales ni financieros a través de e-mail ni de ninguna otra forma escrita. Si tiene cualquier duda puede comunicarse con nosotros al 600 821 0000, y desde celulares al número +562 26205300 donde atenderemos todas sus dudas.

Certificado Nº 123456865560 Verifique validez en http://www.fojas.cl

CUARTO: LIBERTAD DE NAVEGACIÓN y ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La sola visita de este sitio no impone ningún tipo de obligación para el usuario, a menos que éste exprese de forma inequívoca, y mediante de actos positivos, su voluntad de adquirir determinados bienes o servicios, en la forma indicada en estos Términos y Condiciones.

QUINTO: REGISTRO

El registro del email en el sitio es requisito obligatorio para contratar debido a que facilita el acceso personalizado, confidencial y seguro del sitio. Al registrarse se entienden aceptados todos y cada uno de los términos y condiciones. En caso de registrarse en el sitio, puedes contar con una contraseña secreta de la cual podrás disponer e incluso modificar si así lo requieres. También será posible ingresar a través de Facebook, cuenta de Google o utilizar un token que se ingresa al solicitarlo, el cual le será remitido al usuario a través de un email a la cuenta de correo electrónico ingresado. Debes mantener la confidencialidad de tu clave secreta registrada en este sitio web y cuidar el acceso a tu computador o equipo móvil.

SEXTO: CÓMO COMPRAR O CONTRATAR SERVICIOS EN ESTE SITIO

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

1.- Busca y selecciona el o los productos o servicios de tu interés y agrégalo a tu bolsa de compras.

2.- Puedes agregar o modificar la cantidad de productos en tu bolsa de compras. Si un producto, actualmente, no tiene stock, ingresa tu correo y te mandaremos un mail cuando vuelva a estar disponible.

3.- Selecciona el tipo de despacho y fecha disponible en el sitio web. Puedes seleccionar una fecha de despacho a una dirección de despacho, si necesitas comprar para otra fecha o para otra dirección se debe realizar otra compra. Dentro de los tipos de despacho, Rosen podrá ofrecer al cliente el sistema de despacho exprés, el cual será llevado a cabo a través de un conductor de Cabify, si tanto el domicilio del cliente como el producto que desea adquirir, lo permiten.

4.- Selecciona uno de los medios de pago disponibles en el sitio. Elije si necesitas boleta o factura (solo se emite factura a Rut afectos a IVA). Si tienes algún código de descuento debes ingresarlo en este paso, aceptando términos y condiciones.

5.- Una vez colocada la orden, se desplegará en tu pantalla una descripción del producto o servicio, su precio, la fecha de entrega según el método de envío seleccionado, el medio de pago, el valor total de la operación y las demás condiciones de tu orden, la que podrás imprimir y almacenar; y un número único de la orden, con el cual podrás hacer el seguimiento de ella. Enviaremos esta información vía e-mail, al e-mail que hayas indicado.
6.- Tu orden 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.

7.- Cumplida exitosamente la condición anterior, se efectuará el cargo en el medio de pago, se enviará el comprobante de compra con la respectiva boleta o factura en formato electrónico y se despachará el producto, de acuerdo al método de envío que hayas seleccionado, de entre los que se encuentren disponibles en el sitio. La factura puede tardar hasta 5 días hábiles, previa validación de Rut en SII.

Formación del consentimiento en los contratos celebrados a través de este sitio.

A través de www.rosen.cl o www.rosenthestore.com la empresa realizará ofertas de bienes y servicios, que podrán ser aceptadas por vía electrónica, utilizando los mecanismos detallados en los párrafos anteriores. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la condición suspensiva de que la empresa oferente valide la transacción. En consecuencia, para toda operación que se efectúe en este sitio, la confirmación y/o validación o verificación por parte de la empresa oferente, será requisito para la formación del consentimiento. Para validar la transacción la empresa oferente deberá verificar:

a) Que dispone, en el momento de la aceptación de oferta, de las especies en stock.

b) Que valida y acepta el medio de pago ofrecido por el usuario.

c) Que los datos registrados por el cliente en el sitio coinciden con los proporcionados al efectuar su aceptación de oferta.

d) Que el precio del producto es el fijado por las políticas comerciales de Rosen, de modo que cualquier error en la publicación de él impedirá la formación del consentimiento.

Para informar al usuario o consumidor acerca de esta validación, la empresa oferente deberá enviar una confirmación escrita a la misma dirección electrónica que haya registrado el usuario aceptante de la oferta, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del consumidor, el que se le indicará previamente en el mismo sitio.

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, que será siempre para todos los efectos legales en Av. Américo Vespucio 1573, comuna de Huechuraba, de la ciudad de Santiago de Chile. No obstante, en caso de errores

Certificado
123456865560
Verifique validez
http://www.fojas.

sustanciales de precios o volúmenes, originados por fallas en los servidores no imputables a Rosen, o por manipulación humana defectuosa en los procesos tecnológicos que generen inconvenientes o problemas para el consumidor, la Compañía se comunicará a la brevedad con éste, para dar una respuesta a su requerimiento.

SÉPTIMO: MEDIOS DE PAGO

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

1.- Tarjeta de crédito bancarias Visa, Mastercard, Diners Club International o American Express, emitidas en Chile y en el extranjero, siempre que mantengan un contacto vigente con Rosen. Los aspectos relativos al funcionamiento de las tarjetas bancarias aceptadas en este sitio, están sujetos al contrato existente entre el cliente y el banco emisor, así como a la legislación vigente en materia de créditos, sin que a Colchones Rosen S.A.I.C. le quepa responsabilidad alguna en relación con los aspectos señalados en dichos contratos.

2.- Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra, emitidas en Chile por bancos nacionales, que mantengan un contrato vigente con la empresa oferente para tales efectos con Rosen. El pago con tarjetas de débito se realizará a través de WebPay o WebPay Plus, que es un sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del usuario.

3.- Transferencia bancaria. Este medio de pago se encuentra disponible, únicamente, para ventas telefónicas. Esta transacción bancaria tiene un tiempo de validación de 48 horas hábiles. Luego se valida el stock disponible y posteriormente se fijará fecha de entrega de los productos.

Los usuarios declaran que entienden que estos medios de pago o portales de pago pertenecen a terceras empresas proveedoras de estos servicios, independientes y no vinculadas a Rosen, por lo que la continuidad de su prestación de servicios en el tiempo, así como el correcto funcionamiento de sus herramientas y botones de pago en línea, será de exclusiva responsabilidad de las empresa proveedoras de estos servicios y en ningún caso Rosen.

OCTAVO: DERECHOS Y GARANTÍAS.

A continuación, podrás ver en detalle cómo funciona la política de reparación, cambio o devolución por defectos o fallas del producto, según lo que establece la Ley de Protección a los Derechos de los Consumidores:

8.1 Garantías Legales

En caso que el producto no cuente con las características técnicas informadas, si estuviera dañado o incompleto, dentro de los 3 meses siguientes a la fecha en que éste fue recibido, puedes optar entre la reparación gratuita o, previa restitución, su cambio por un nuevo producto o la devolución de la cantidad pagada, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por un hecho imputable al cliente. Para ello, es necesario que te comuniques a alguno de nuestros canales de comunicación.

En el caso de que el cliente elija la reparación gratuita del producto, éste puede ser entregado directamente en un servicio técnico de Rosen o en cualquier tienda Rosen. También, en caso de presentar alguna falla de fabricación y/o materiales puedes presentar la solicitud de servicio técnico, comunicándote a nuestros canales de comunicación. Todos estos plazos se suspenderán por el tiempo en que el bien esté siendo reparado en ejercicio de la garantía y hasta que se complete la reparación.

Se considerará como falla o defecto:

1.- Productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio que no cumplan con las especificaciones correspondientes.

2.- Si 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.

Certificado Nº 123456865560 Verifique validez en http://www.fojas.cl

3.- Productos que 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 al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad.

4.- Si el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.

5.- 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 a que se refiere el punto 3. Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma.

6.- Si la cosa objeto del contrato tiene defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.

8.2 Política de Cambio de Cambio de Artículos de Exhibición o Segunda Selección.

1.- Un producto vendido como exhibición o segunda selección, no tiene derecho a cambio ni devolución.

2.- Lo anterior quedará especificado en el sitio web antes de realizar la compra y también en la boleta de venta a través de un timbre que indica: ***"Producto de Segunda Selección- Sin derecho a cambio ni devolución***".

3.- Además, conjuntamente con la boleta, el vendedor le entregará o se le enviará, según sea el caso, una Ficha de Traslado, que muestra de manera gráfica el estado del producto y los detalles, daños o deterioros que presenta.

4.- Al momento del despacho debes verificar que el producto llegue en las mismas condiciones que se te comunicó al momento de la compra. Si no manifiestas por escrito tu reparo al producto en el momento que lo recibas, se entenderá que fue entregado en perfectas condiciones. De no ser así, el producto debe ser devuelto y no existe derecho a cambio por un artículo nuevo. Para la devolución del dinero se deberá seguir el procedimiento del artículo octavo.

8.3 Política de Cambios y Devoluciones.

La Política de Cambios y Devoluciones de Rosen se rige por una serie de condiciones que deben ser cumplidas para acceder al cambio o devolución requerido. Podrás solicitar el cambio o devolución de los productos adquiridos dentro de los 30 días corridos contados desde la fecha de entrega del producto, cumpliendo con las siguientes condiciones:

1.- Los productos, cuyo cambio o devolución se solicite deben encontrarse en perfectas condiciones con sus embalajes originales y sellados, excluyéndose de esta Política de Cambios y Devoluciones, los productos de segunda selección y los productos hechos a la medida.

2.- La solicitud de cambio o devolución puede ser gestionada en tiendas Store – Outlets, venta telefónica y a través de nuestros canales de comunicación. Para ello, debes presentar cualquier documento que acredite la compra, por ejemplo boleta, factura, guía de despacho, ticket de cambio.

3.- En caso de que el producto requiera retiro, el valor de dicho retiro, será equivalente al valor del despacho pagado al momento de la compra. Este pago puede ser gestionado en las tiendas o a través de nuestros canales de comunicación, previo al retiro del producto.

Cuando optes por la devolución del producto, cumpliendo los requisitos ya señalados el plazo de devolución del dinero, comenzará a correr desde que el producto es recepcionado por Rosen y aprobada la devolución solicitada. La forma en que se efectuará la devolución dependerá del medio de pago utilizado:

-Pago efectuado con Tarjeta de crédito y Webpay: la reversa se realizará a la tarjeta y dicha reversa se verá reflejada de acuerdo al ciclo de facturación del cliente. El plazo de devolución dependerá exclusivamente de Transbank y del emisor de la tarjeta.

-Pago efectuado con tarjeta de débito, efectivo o transferencia bancaria: la devolución del dinero se realizará mediante depósito en la cuenta del cliente o mediante la emisión de un vale vista nominativo a nombre del cliente que efectuó la compra. El plazo para ello, podrá variar entre 10 a 20 días hábiles, dependiendo del medio de pago utilizado.

La presente Política de Cambio y Devolución aplicará solamente para los productos adquiridos directamente a través de los canales de venta de ROSEN, excluyéndose las ventas realizadas a través de tiendas de Retail, pues en dicho caso, aplicarán las políticas de devolución de cada casa comercial.

Para conocer más detalles de la Política de Cambios y Devoluciones, acceda al siguiente link.

8.4 Derecho a retracto.

No aplicará el derecho a retracto establecido en el artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496, respecto de los productos comercializados por Rosen, mediante medios electrónicos.

Certificado
123456865560
Verifique validez
http://www.fojas.

NOVENO: DEVOLUCIÓN DE DINERO AL CLIENTE

Si como efecto del ejercicio de las garantías descritas en la cláusula anterior, Rosen debe proceder con la devolución del dinero al cliente, se deberá seguir el procedimiento que se detalla a continuación:

1.- Realizar la solicitud de devolución en alguno de los canales de comunicación habilitados por Rosen, entre ellos, Call Center + 56 226205300, redes sociales, etc.

2.- Rosen aprobará o rechazará la solicitud:

a) En caso de ser aprobado se procederá al retiro del producto, o bien, el cliente llevará el producto a alguna tienda Rosen. Hecho aquello se revisará que el producto cumpla las condiciones para que se efectúe la devolución. Los plazos de la devolución correrán a partir que el producto sea recepcionado en Rosen.

La forma en que se efectúe la devolución será diferente según el medio de pago utilizado:

Tarjeta de crédito 'reversa' de la compra en la plataforma Transbank.

Tarjeta de Débito o Transferencia Bancaria: La devolución de dinero se realizará mediante depósito en cuenta del cliente, emisión de un vale vista nominativo al cliente que realizó la compra, emitido por el Banco Santander u otro Banco de la plaza, que deberá ser retirado personalmente por el cliente, en cualquier sucursal del Banco Santander u otro Banco de la plaza que se le informará dentro del territorio nacional.

b) En caso de rechazar la solicitud, el rechazo deberá ser fundado.

3.- Una vez aprobada la devolución, el plazo para hacerla efectiva podrá variar entre diez y veinte días hábiles dependiendo del medio de pago utilizado por el cliente y la forma de devolución por la cual se opte. El cliente puede consultar el tiempo estimado de demora comunicándose con Rosen en alguno de sus canales de comunicación habilitados.

4.- En el caso que hicieras uso de la opción a retirar el producto comprado, en la tienda física, y este no fuere en efecto retirado dentro del plazo informado, se emitirá una nota de crédito a la orden del cliente y luego se procederá a la devolución del dinero según lo regulado en el punto 2 precedente. Desde este instante quedará desistida la operación comercial y Rosen podrá disponer nuevamente del producto a su entera libertad.

DÉCIMO: ENTREGA DE PRODUCTOS

1. Compras realizadas en sitio web.

Podrás elegir las condiciones de despacho y entrega de los productos adquiridos de entre las que se encuentren informadas en el sitio. Si los productos están almacenados en diferentes lugares, podrán despacharse en forma independiente, según la alternativa disponible en el sitio que hayas escogido.
Considera que la información que entregas acerca del lugar de envío es muy importante para que sea entregado sin inconvenientes.

Para tal efecto, al momento de la compra, el cliente podrá seleccionar la fecha de despacho. Ahora bien, para el sistema de despacho exprés, el cliente podrá seleccionar el día y rango horario en las comunas que está disponible y si las condiciones del producto adquirido lo permiten.

2. Compras realizadas por venta telefónica.

Una vez elegido el o los productos por parte del consumidor, el ejecutivo de venta te informará mediante correo electrónico las formas de pago disponibles detalladas en la cláusula sexta.

Plazo de entrega: El plazo de entrega de los productos dependerá del producto adquirido por el cliente, de la comuna donde deba despacharse y de la modalidad de despacho elegida por el cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, a raíz de la Pandemia Mundial y de las restricciones de desplazamiento impuestas por la autoridad sanitaria, podrán presentarse atrasos en las entregas, situación que se pondrá en conocimiento del consumidor, con la debida anticipación.

Domicilio sin Moradores o moradores sin habilitación o sin autorización o capacidad para recibir: Si en la fecha acordada, no te encuentras en tu domicilio o lugar de despacho, o no se encuentra ninguna persona habilitada o autorizada o que cuente con capacidad para recibir, se dejará un Aviso de Visita y se acudirá una segunda vez, previa coordinación de una nueva fecha de entrega comunicándose a los canales de comunicación habilitados por Rosen. Si en la segunda vez, nuevamente no hubiese alguien para recibir el producto, éste quedará a disposición del cliente en las bodegas de Rosen más cercanas a su domicilio, de donde deberá ser retirado por cuenta y costo del cliente.

Puedes revisar el Seguimiento de tu compra aquí o comunicándote con nuestros canales de comunicación habilitados, entre ellos, Call Center 600 821 0000 o desde celulares +562 26205300 opción 1, redes sociales, etc.

3. Compras realizadas en tienda física.

Una vez elegido el producto por parte del cliente y realizada la compra, el vendedor le comunicará al cliente los días y horarios disponibles para efectuar el despacho de los productos –en caso que se requiera- en el domicilio del cliente.

Si luego de efectuada la compra de varias unidades de un mismo producto y previo a su despacho, requieres desistirte de la compra de alguno de los productos, manteniendo los demás adquiridos en el mismo proceso de compra, deberás realizar la solicitud pertinente a tal fin en cualquiera de los canales de comunicación de Rosen. Para llevar a cabo dicha solicitud, será necesario anular totalmente la compra efectuada, debiendo

Certificado Nº 123456865560 Verifique validez en http://www.fojas.cl

realizar una nueva compra por los productos que, efectivamente, adquirirás. En dicho caso, la fecha inicialmente informada para el despacho de los productos podría sufrir variaciones o cambios respecto de la nueva fecha ofrecida en la segunda compra.

La anterior situación, no constituye derecho a retracto en los términos dispuestos por el artículo 3 bis letra b) de la Ley 19.496, de conformidad a lo dispuesto en la cláusula Octava número 8.4 del presente documento.

Retiro en Tienda - Click & Collect:

Si eliges retirar el producto desde una tienda, puedes hacerlo en el horario en que se encuentre abierta al público. Todos los retiros deben realizarse dentro de un plazo determinado, el cual estará debidamente indicado. Cuando el producto esté disponible para retiro en tienda, se enviará un correo comunicando esta información. La recepción de este documento es una entrega ficticia del producto para todos los efectos legales. Es deber del consumidor retirar físicamente su compra dentro del plazo señalado. Para realizar el retiro se debe presentar la cédula de identidad de la persona que compró o a la que se autorizó para retirar.
Los productos que están disponibles para Retiro en Tienda son Ropa de Cama y Almohadas, además de los que cuenten con esta modalidad habilitada en el sitio.

La opción de Retiro en Tienda aparecerá en el menú una vez agregado el producto en tu bolsa de compra, antes de finalizar la compra. Finalizada la compra, recibirás un correo electrónico de confirmación de la compra. Cuando el producto esté disponible para retiro en tienda, se enviará un correo comunicando esta información.

UNDÉCIMO: CONDICIONES DE LA ENTREGA EN DESPACHO A DOMICILIO

Quién Recibe: El producto se entregará solamente a personas acrediten ser mayores de 18 años. Los productos pueden ser recibidos por conserjes, familiares, vecinos, etc., previa indicación expresa del cliente titular, comunicada a través de nuestros canales de comunicación habilitados.

Dada la situación de emergencia sanitaria, no se realizará armado de los productos y la entrega se llevará a cabo únicamente en la puerta del domicilio informado por el cliente. Al momento de la entrega, no se exigirá la firma de la guía de despacho, pero se solicitará al cliente el nombre, cédula de identidad y fecha de nacimiento. Adicionalmente, personal de despacho tomará una fotografía del producto embalado.

Por otro lado, no se solicitará al cliente su nombre, cédula de identidad y fecha de nacimiento ni se tomará una fotografía del producto embalado en el evento de que la entrega del producto sea realizada por un conductor de Cabify a través de la modalidad de despacho exprés.

Atendidas las exigencias de distancia física entre las personas, sugeridas por la autoridad sanitaria, el cliente no podrá revisar su producto al momento de la entrega. Sin perjuicio de lo anterior, si luego de la revisión que el cliente realice del producto al interior de su hogar, presenta alguna observación respecto del producto, deberá comunicarse con Rosen a través de cualquiera de sus canales de comunicación dentro de las 48 horas desde la recepción del producto, excepto en el evento de que el producto presente una falla o defecto imputable a Rosen, donde el cliente tendrá un plazo de tres meses para ejercer la garantía legal

Como medida de protección, se recomienda a los clientes, lavar sus manos luego de la entrega, así como también desinfectar el producto embalado.

Nuestro personal de despacho no está autorizado a solicitar propina ni generar cobro alguno.

DUODÉCIMO: CONDICIONES DE POST VENTA

Embalajes: Todos los embalajes son de propiedad del cliente y nuestro personal no está autorizado a retirar dichos elementos.

Política de Servicio Técnico: En caso de presentar alguna falla de fabricación y/o materiales puedes presentar la solicitud de servicio comunicándote a cualquiera de los canales de comunicación habilitados por Rosen.

Indicaciones de Uso: Es muy importante que revises detenidamente las Indicaciones de Uso para aquellos productos que efectivamente la contengan.

Certificado
123456865560
Verifique validez
http://www.fojas.

DÉCIMO TERCERO: RESPONSABILIDAD

En ningún caso Rosen responderá por:

1.- La utilización indebida que usuarios o visitantes del sitio puedan hacer de los materiales exhibidos, de los derechos de propiedad industrial y de los derechos de propiedad intelectual.

2.- Daños o eventuales daños y perjuicios que se le puedan causar a los Compradores y/o Usuarios por el funcionamiento de las herramientas de búsqueda y de los errores que se generen por los elementos técnicos de El Sitio o motor de búsqueda.

3.- Contenidos de las páginas a las que los Compradores o Usuarios puedan acceder con o sin autorización de Rosen.

4.- El acceso de menores de edad o personas sin capacidad, bajo los términos de la legislación correspondiente, a los contenidos adherentes a la relación contractual que surja de El Sitio.

5.- Pérdida, mal uso o uso no autorizado de su código de validación, ya sea por parte del Usuario y/ o comprador, compradores, o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones. Asimismo, las partes reconocen y dejan constancia que la plataforma computacional proporcionada por Rosen no es infalible, y por tanto, durante la vigencia del presente Contrato pueden verificarse circunstancias ajenas a la voluntad de Rosen, que impliquen que El Sitio o la plataforma computacional no se encuentren operativos durante un determinado periodo de tiempo.

6.- Información de Rosen o sus servicios que se encuentre en sitios distintos a www.rosen.cl o www.rosenthestore.com. En tales casos, Rosen procurará restablecer el sitio y el sistema computacional con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. Rosen no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del sitio y tampoco que en cualquier momento y tiempo, los Usuarios puedan acceder a las promociones y Ofertas del Sitio. Rosen no se hace responsable por los virus ni otros elementos en los documentos electrónicos almacenados en los sistemas informáticos de los Usuarios. Rosen no responderá de los perjuicios ocasionados al Cliente, provenientes del uso inadecuado de las tecnologías puestas a disposición de éste, cualquiera sea la forma en la cual se utilicen inadecuadamente estas tecnologías. Rosen no responderá de los daños producidos al sitio por el uso indebido y de mala fe de los Usuarios y/o Compradores. No obstante, en el evento de realizarse un doble pago por un Usuario o Comprador en el sitio, el cliente, en cuanto tome conocimiento del doble pago, deberá contactarse a cualquiera de los canales de comunicación habilitados por Rosen para informar tal situación y solicitar la devolución del sobrepago, posteriormente, el cliente deberá anexar los comprobantes originales de pago de los productos adquiridos a la dirección de email que se le indique. En login, registro y comunicación con empresas de medios de pago, Rosen usa certificados digitales de seguridad (SSL), con el fin de encriptar comunicación. Rosen no manipula ni almacena datos financieros de sus clientes. En todo caso, la responsabilidad de Rosen, contractual, extracontractual o legal, con los Usuarios, Compradores o visitantes del Sitio no excederá del precio efectivamente pagado por el Comprador en contraprestación por el producto o servicio, sin perjuicio de lo que determinen los Tribunales de Justicia.

DÉCIMO CUARTO: SEGURIDAD DE DATOS Y CLAVE SECRETA

Rosen asegura a sus clientes que los datos entregados por ellos, al momento de realizar una transacción comercial a través de la página web www.rosen.cl o a través de Venta Telefónica Rosen, no serán manejados por ninguna empresa distinta a Colchones Rosen S.A.I.C o sus empresas relacionadas, teniendo esta información el carácter de confidencial conforme a lo establecido por la legislación vigente y siendo exclusivamente utilizada para procesar la compra, el despacho y, en su caso, para mejorar la labor de información y comercialización de los productos y servicios prestados por Colchones Rosen S.A.I.C.

Rosen adoptará las medidas necesarias y prudentes para resguardar la seguridad de los datos y clave secreta, como sistemas de encriptación de información, certificados de seguridad u otros que la empresa estime pertinente. Específicamente, Colchones Rosen S.A.I.C utiliza el Certificado SSL otorgado por Let's Encrypt, empresa líder mundial en certificación electrónica, garantizando total seguridad y privacidad de los datos entregados por los clientes para la realización de transacciones electrónicas seguras. De esta forma, toda información personal ingresada no podrá ser leída ni capturada por terceros.

En caso de detectarse cambios en la información que haya registrado en el sitio, o bien, ante cualquier irregularidad en las transacciones relacionadas con su identificación o la del medio de pago, o simplemente como medida de protección a su identidad, nuestros ejecutivos podrán contactarlo por vía telefónica, a fin de corroborar sus datos e intentar evitar posibles fraudes.

Los Usuarios y/o Compradores son exclusivamente responsables por la pérdida, mal uso o uso no autorizado del código de validación, ya sea por parte de los mismos o de terceros, luego de realizada la compra en la forma expresada en los Términos y Condiciones, liberando a Rosen de toda responsabilidad en estos hechos.

Datos personales:

Los Usuarios y/o Compradores garantizan que la información que suministran para la celebración del contrato es veraz, completa, exacta y actualizada.

De conformidad con la Ley 19.628 los datos personales que suministren en el Sitio Web pasarán a formar parte de una base de datos de Rosen y serán destinados única y exclusivamente para ser utilizados en los fines que motivaron su entrega y especialmente para la comunicación en general entre la empresa y sus clientes, validar los datos de la compra, concretar el despacho y responder sus consultas. Rosen podrá enviar información publicitaria al correo electrónico del cliente, quien siempre tendrá la opción de desuscribirse de la publicidad.

Rosen jamás solicita datos personales o financieros a través de correo electrónico. Rosen presume que los datos han sido incorporados por su titular o por persona autorizada por éste, así como que son correctos y exactos. Los Usuarios y/o Compradores con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones manifiestan que los datos de carácter personal que aporte a través de los formularios online en la página web

Certificado Nº 123456865560 Verifique validez en http://www.fojas.cl

de Rosen pueden ser utilizados para ofertas posteriores y distintas a las ofrecidas en El Sitio, sin perjuicio de la opción de desuscribirse al envío de ofertas.

Toda persona tendrá derecho a requerir la información de sus datos personales registrados y disponer la rectificación, eliminación y/o cancelación de estos datos cuando lo estime conveniente, en conformidad a la Ley N° 19.628. Para ejercer estos derechos, el cliente deberá utilizar el formulario debidamente habilitado en la página web, cuyo requerimiento deberá ser contestado e implementado en un plazo máximo de dos días corridos.

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:

Al aprobar estos términos y condiciones, el usuario autoriza a la empresa Colchones Rosen S.A.I.C. RUT 93.129.000-2 para que el documento tributario correspondiente de esta transacción, le sea entregada solamente por un medio electrónico. De igual forma, autoriza que el aviso de publicación del documento tributario sea enviado mediante correo electrónico.

De conformidad con la normativa indicada, y en caso que el usuario lo requiera para respaldar la información contable, asume en relación a dichos documentos tributarios, las siguientes obligaciones:

1.- Imprimir los documentos recibidos en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a su recepción desde el emisor.

2.- Imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado.

3.- 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).

4.- Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un periodo 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.

Otras Recomendaciones:

Para ingresar a nuestro sitio, digita www.rosen.cl o www.rosenthestore.cl, o bien www.rosenthestore.com. Solicitamos a nuestros clientes nunca acceder a través de algún link que provenga de un correo electrónico o que nazca de otro sitio web ajeno a rosenthestore.com. Colchones Rosen S.A.I.C. no se responsabiliza por información proporcionada por otros sitios web y las consecuencias derivadas de ello, especialmente cuando el acceso al sitio www.rosenthestore.cl se realice a través de un link o banner en sitios que no dispongan de contratos o alianzas con nuestra Compañía. Colchones Rosen S.A.I.C. declara en forma fehaciente el compromiso de la organización respecto al buen uso de los recursos de información corporativos. Estas políticas se orientan a establecer un marco regulatorio interno y velar por su cumplimiento obligado por todos quienes que tengan acceso a los recursos de información.

Finalmente, recordamos a nuestros clientes que son los primeros llamados a proteger la confidencialidad de sus datos, por lo cual solicitamos no divulgar su nombre de usuario ni sus claves registradas para acceder a nuestra página web, con el fin de evitar fraudes y uso malicioso por parte de terceros. Colchones Rosen S.A.I.C. no se responsabilizará por cualquier daño sufrido por la divulgación a terceros de los datos mencionados.

DÉCIMO QUINTO: ALCANCE DE LAS CONDICIONES INFORMADAS EN EL SITIO

Rosen 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 disposición del usuario, aunque no sean los mismos que se ofrezcan en otros canales de venta de Rosen, como tiendas físicas, catálogos, televisión, radio, u otros.

Certificado 123456865560 Verifique validez http://www.fojas.

Con todo, los precios son aplicables para la ciudad de entrega o despacho. Si una vez ingresado un producto a la bolsa de compras, es cambiada la hora o dirección de entrega, o se indica el despacho a una ciudad diferente, cambiará el precio total del producto de acuerdo a los costos de envío a la nueva ciudad registrada. Cualquier cambio en las informaciones publicadas en este sitio, incluyendo las referidas a mercaderías, servicios, precios, existencias y condiciones, promociones y ofertas, tendrá lugar antes de recibir una orden de compra y solo se referirá a operaciones futuras, sin afectar, en caso alguno, derechos adquiridos por los consumidores.

En caso que el precio de un producto, por un error involuntario de Rosen, o por causas o motivos atribuibles a fallas en los sistemas; o por causa de errores de buena fe del personal a cargo; o por motivo de intervención dolosa de terceros, se encuentre publicado a un valor muy inferior a su costo (por ejemplo precio de venta $1 ó $0) y genere inconveniente al consumidor, la Compañía se comunicará a la brevedad con éste, para dar una respuesta a su requerimiento. Rosen podrá además, rechazar y negar la venta de cualquier producto, cuando

exista mala fe del adquirente, abuso de su posición en un momento dado, o cuando por causa de los hechos precedentes, sea evidente que no existe un respeto a la proporcionalidad de precio con el producto que se busca adquirir.

Las promociones ofrecidas en el sitio no necesariamente serán las mismas que Rosen ofrezca por otros canales de venta. 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 usted 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.

Las fotos de www.rosen.cl y www.rosenthestore.com son referenciales.

DÉCIMO SEXTO: 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 Rosen 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 Colchones Rosen S.A.I.C. en Chile y en otros países. Dichas marcas, creaciones e imágenes comerciales no se pueden usar en relación a ningún producto o servicio que pueda causar confusión entre los clientes y en ninguna forma que desprestigie o desacredite a Rosen. Las demás marcas comerciales que no sean de propiedad de Rosen 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 Rosen o sus cesionarios, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos. Ningún producto, imagen o sonido pueden ser reproducidos, duplicados, copiados, vendidos, revendidos, visitados o explotados para ningún fin, en todo o en parte, sin el consentimiento escrito previo de Rosen. 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 Rosen, sin nuestro consentimiento escrito previo. Tampoco se puede usar meta etiquetas ni ningún otro "texto oculto" que use el nombre o marcas comerciales de Rosen, sin autorización escrita previa de esta empresa. Se prohíbe hacer un uso indebido de este sitio o de estas marcas, licencias o patentes. Lo anterior, sin perjuicio de las excepciones expresamente señaladas en la ley.

Rosen respeta la propiedad intelectual de otros. Si cree que su trabajo ha sido copiado en forma tal que constituye una violación del derecho de propiedad intelectual, contáctese con nosotros a servicio.clientes@rosen.cl

DÉCIMO SÉPTIMO: LEGISLACIÓN APLICABLE Y COMPETENCIA

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile. En el caso eventual de controversia, de toda naturaleza, entre oferente y consumidor, las partes fijan domicilio especial en la ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

DÉCIMO OCTAVO: USO DE COOKIES

Para el correcto funcionamiento de este sitio y para proveer a nuestros visitantes y clientes una mejor experiencia de navegación y una adecuada oferta de productos y servicios, es necesaria la utilización de cookies que se descargan y almacenan en su equipo con la finalidad de recordar sus preferencias de navegación, optimizar nuestro sitio y simplificar su uso.

Las cookies son pequeños archivos de texto y datos que se reciben en el dispositivo del usuario que está visitando un sitio web y se usan para registrar ciertas interacciones de la navegación en dicho sitio web, almacenando datos que podrán ser actualizados y recuperados.

Rosen utiliza cookies estrictamente necesarias y esenciales para el uso del sitio web y para que los usuarios puedan moverse libremente a través del sitio, específicamente, utiliza cookies técnicas, cookies de análisis y cookies de publicidad comportamental. El sitio web de Rosen utiliza cookies que recogen datos relativos al análisis de uso de la web. Este análisis se utiliza para ayudar a mejorar el servicio al cliente, midiendo el uso y el rendimiento de la página, para optimizarla, mejorarla e incluso detectar errores de navegación. Estos archivos se almacenan en el dispositivo del usuario y contienen datos anónimos que NO son, en ningún caso, perjudiciales ni dañinos para el equipo del usuario. Se utilizan para recordar las preferencias del usuario, datos de acceso o personalización de la página. Las cookies también pueden ser utilizadas para registrar información anónima acerca de cómo un visitante utiliza un sitio. Por ejemplo, desde qué página web ha accedido, o si ha utilizado un banner publicitario para llegar.
Es posible eliminar las cookies en cualquier momento a través del navegador, así como impedir que se registre esta información en su equipo en cualquier momento mediante la modificación de los parámetros de configuración de su navegador.

Certificado Nº 123456865560 Verifique validez en http://www.fojas.cl

Dicho documento consta de 5 FOJAS

que dejo agregado al final de mis registros

bajo el Repertorio número 19487 14 DIC 2020

EDUARDO DIEZ MORELLO
NOTARIO PUBLICO
G.S.
SANTIAGO

Certificado
123456865560
Verifique validez
http://www.fojas.