TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES

El presente documento regula el uso del sitio web tienda.patrimonio.cl y las compras que sean realizadas a través de él, operado por la Corporación Patrimonio Cultural de Chile.

Estos términos forman parte inseparable de cualquier compra de productos que realices a través de tienda.patrimonio.cl. Te hacemos presente que la sola visita al sitio web tienda.patrimonio.cl no te impone obligación alguna, a menos que hayas expresado en forma inequívoca y mediante actos positivos, tu voluntad de compra uno o más productos, y aceptado expresamente los términos del presente documento.

---

1) Identificación del Sitio y del Responsable

- **Sitio:** tienda.patrimonio.cl (en adelante, el “Sitio”).
- **Titular/Proveedor:** Corporación Patrimonio Cultural de Chile, RUT 72.701.000-9, con domicilio en Londres 67, comuna de Santiago, Región Metropolitana, correo de contacto tienda@patrimonio.cl y WhatsApp/teléfono +56 9 77431864 (en adelante, “Patrimonio” o el “Proveedor”).

Este Sitio comercializa productos al consumidor final en Chile conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“LPC”).

---

2) Aceptación de Términos

Al acceder o comprar en el Sitio, aceptas estos **Términos de Uso y Condiciones** y nuestra **Política de Privacidad**. Si no estás de acuerdo, por favor no utilices el Sitio.

---

3) Cuenta de Usuario

Para solicitar la compra de productos a través del Sitio, puedes voluntariamente optar por crear una cuenta de usuario, con el objeto de guardar direcciones de despacho y consultar tu historial de compras.

Eres responsable de que la información entregada sea veraz, actual y completa.

Tus datos como usuario están protegidos mediante la contraseña elegida por ti, por lo que te comprometes a mantener tu contraseña en secreto y protegerla de usos no autorizados por terceros. Mantén tu contraseña en reserva y notifícanos de inmediato ante cualquier uso no autorizado.

Puedes solicitar el cierre de tu cuenta en cualquier momento. Nos reservamos el derecho de suspender cuentas por incumplimientos o fraudes.

---

4) Proceso de Compra

Para hacer compras a través del Sitio deberás seguir los siguientes pasos:

1. Selecciona el o los productos de tu interés y añádelo al carro. Te sugerimos que, antes de comprar, verifiques las características de los productos. Una vez verificado lo anterior, confirma la orden haciendo click en el botón “Pagar”.
2. Antes del pago, verás un resumen de tu pedido con el detalle de productos, cantidades, precio total y costos de despacho. Antes de proceder con el pago, debes completar tu información de contacto y de envío. Esta información es fundamental para una correcta y oportuna entrega de tus productos en el lugar que hayas indicado, por lo que es importante que ingreses los datos de manera completa, correcta y veraz. Una vez completada la información requerida y revisado el resumen de tu pedido, puedes proceder al pago haciendo click en el botón “Confirmar Pedido”, lo que te derivará al servicio externo que procesará el pago respectivo.
3. Luego de completado el proceso de pago, te llegará un correo electrónico a la casilla que hayas dispuesto para tal efecto, dando aviso de éxito del pedido y la confirmación de compra. **El pedido solo se entenderá cursado y la compra perfeccionada cuando recibas el correo de confirmación de compra, salvo que exista un error evidente en el precio o que el producto no se encuentre en stock, según lo indicado en el número 4. siguiente**.
4. Si un producto presenta **error evidente de precio** (por ejemplo, $1 o $0, o que falten uno o más dígitos en el precio publicado) o si el producto no se encuentra en stock, podremos anular la orden informándote y devolviendo lo pagado.

Medios de pago: Usamos **Transbank** para procesar pagos con tarjetas de crédito/débito y otros métodos disponibles. Los pagos están sujetos a validaciones antifraude y autorizaciones del emisor.

Comprobantes: Emitimos boleta o factura electrónica según corresponda. Esta será enviada junto con el producto.

---

5) Precios, Promociones y Stock

- Todos los precios están en **pesos chilenos** e incluyen IVA, salvo indicación distinta. Los precios ofrecidos en el Sitio corresponden exclusivamente al precio del producto y no incluyen gastos de envío.
- Las promociones tendrán condiciones y vigencias informadas en el Sitio.
- El stock es limitado y puede variar; te informaremos si no podemos completar el pedido.
- Realizamos nuestros mejores esfuerzos para que los precios publicados en el Sitio sean los correctos. Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos, eventualmente podría ocurrir errores humanos, informáticos u otros, que afecten los precios publicados en el Sitio. En relación con lo anterior y en concordancia con el principio de buena fe que rige a los contratos en nuestro país, ante un eventual error manifiesto en la publicación de un precio, podremos rechazar los pedidos realizados con el precio erróneamente y contactarte para validar la solicitud de compra al precio correcto o bien dejar sin efecto la solicitud de compra, según tú prefieras.

---

6) Despachos y Entregas

Los productos adquiridos a través del Sitio podrán ser despachados mediante terceros o directamente, dependiendo de factores logísticos y el lugar de destino. Atenderemos tus consultas o requerimientos relativos a la entrega a través de cualquiera de los medios de comunicación indicados en el título número 11) de estos términos.

- **Courier:** Despachamos principalmente mediante **Chilexpress** (u otros operadores cuando sea necesario).
- **Cobertura y costos:** La cobertura, plazo y costo se informan al momento del pago según dirección de entrega.
- **Seguimiento:** Recibirás un número de seguimiento cuando se genere la guía, el que se enviará a tu correo electrónico.
- **Entrega:** Se considera entregado al momento de la recepción en la dirección indicada (con nombre y RUT de quien recibe). Los productos deben ser recibidos por una persona mayor de edad que deberá manifestar su aceptación.
- **Problemas de entrega:** Si no es posible la entrega por dirección errónea, ausencia reiterada, o por no contar el lugar de entrega con las condiciones mínimas de accesibilidad para los medios de transporte, podremos reprogramar con costo adicional.

El riesgo de pérdida o daño se transfiere al consumidor al momento de la entrega física del producto.

Los productos adquiridos a través del Sitio también podrán ser retiradas en las dependencias de la Corporación en un horario a convenir previamente entre las partes, a través de comunicaciones dirigidas al correo electrónico tienda@patrimonio.cl, sin perjuicio de que podremos contactarte a cualquiera de los

medios proporcionados para tal efecto con el objeto de coordinar la entrega.

---

7) Cambios, Devoluciones y Garantías Legales

- **Garantía legal (LPC):** Si el producto es defectuoso o no cumple lo informado, puedes elegir **devolución del dinero, cambio o reparación** dentro de los **6 meses** desde la recepción, a menos que la falla o defecto se hubiere producido por un acto o hecho no imputable a nosotros de acuerdo con la Ley N° 19.496. En caso de productos que han sido informados en el Sitio como usados, abiertos, de segunda selección o con alguna deficiencia, no procederá el cambio, la reparación ni la devolución del producto por motivo de garantía legal.
- **Derecho de retracto:** Puedes **arrepentirte** y terminar el contrato dentro de **10 días** desde la recepción del producto, siempre que el bien **no se haya usado** y se restituya en su **empaque original** salvo las exclusiones legales (p. ej., productos confeccionados a medida, bienes de uso personal sin sellos, contenido digital abierto, productos de segunda selección o abiertos, entre otros).
- **Proceso:** Para ejercer garantías o el derecho de retracto debes seguir el siguiente proceso:

a) Escríbenos un correo electrónico a tienda@patrimonio.cl indicando el número de orden y, si corresponde, adjuntando evidencia que dé cuenta del defecto en caso de ejercerse la garantía legal. En el correo electrónico deberás solicitar el cambio de tu producto o la devolución del dinero. b) Tu solicitud será revisada y respondida por nosotros, a través de alguno de los medios de comunicación informados por ti. c) En caso de ser procedente un reembolso, este se realizará, por regla general, a través del mismo medio de pago utilizado por ti, descontando los costos de envío en caso de haber ejercido el derecho a retracto.

> Nota: Las políticas internas nunca limitan los derechos que te otorga la Ley N° 19.496 y la Ley N° 21.398 (Ley Pro-Consumidor) y su reglamentación.

---

8) Propiedad Intelectual

Todo el contenido del Sitio (textos, imágenes, logotipos, código y diseños) es propiedad del Proveedor o de sus licenciantes. Queda prohibida su reproducción o uso no autorizado.

---

9) Datos Personales y Privacidad

Para nosotros es muy importante cuidar los datos personales que nos proporcionas y a los que tenemos acceso durante el proceso de compra. Para esto, contamos con una Política de Privacidad que se encuentra disponible en https://tienda.patrimonio.cl/privacy-policy que te invitamos a revisar para que tengas pleno conocimiento de para qué tratamos tus datos y cómo los protegemos, además de la información necesaria para ejercer los derechos que te confiere la calidad de titular de tus datos personales.

---

10) Responsabilidad

- No respondemos por fallas atribuibles a **caso fortuito o fuerza mayor**, indisponibilidad del Sitio, o a terceros (operadores de pago y courier), sin perjuicio de gestionar las incidencias a tu favor.
- En ningún caso responderemos por **lucro cesante** ni por daños indirectos o imprevisibles. Ello sin afectar los derechos irrenunciables del consumidor.

---

11) Comunicaciones

Te contactaremos por correo electrónico, teléfono o WhatsApp usando los datos que nos entregues, en caso de ser requerido con el objeto de gestionar tu compra. Puedes **optar por no recibir** comunicaciones comerciales en cualquier momento.

Por nuestra parte, atenderemos todas tus consultas y comunicaciones realizadas al correo electrónico tienda@patrimonio.cl o bien vía Whatsapp o llamados telefónicos al teléfono +56 9 77431864.

---

12) Cambios a estos Términos y Condiciones

Podemos actualizar este documento. Publicaremos la versión vigente con su **fecha de actualización**. Los cambios sustanciales serán comunicados por correo o banner.

---

13) Ley Aplicable y Competencia

Estos Términos de Uso y Condiciones se rigen por las leyes de la **República de Chile**. Para todo efecto, las partes fijan domicilio en la **ciudad de Santiago**, sometiéndose a la competencia de sus tribunales ordinarios.

© 2025 Corporación Patrimonio Cultural de Chile Todos los derechos reservados.
