

## **Términos y Condiciones de uso del Sitio “Natura.cl”**

En Santiago de Chile, a 25 de enero de 2016, Natura Cosméticos S.A., RUT 96.575.280-3, representada por don Alexandre Alves Lemos ambos domiciliados para estos efectos en Avenida Apoquindo N°4501, piso 9, Las Condes, Santiago, en adelante “Natura”, viene en establecer las siguientes Términos y Condiciones (“TyC”) de uso del Sitio “Biosphera” (en adelante el “Sitio” o “Portal”).

### **I. Antecedentes**

1. Natura tiene como giro la importación y comercialización de productos cosméticos, de belleza e higiene de la marca Natura. A fin de comercializar estos productos, Natura ha creado el Sitio (<http://natura.cl>), cuyo objetivo es fomentar las relaciones entre consumidores finales y las Consultoras de Natura, a través de los espacios virtuales, creando nuevas formas de relaciones, comunicación y comercialización.

2. El acceso y uso de este Sitio se rige por estos TyC, así como por la legislación chilena vigente, en particular por la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores (“Ley N°19.496”) y por la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada (“Ley N°19.628”).

3. El Sitio tiene como objetivo la promoción y venta de productos comercializados por Natura.

4. Para la adquisición de los productos ofrecidos en este Sitio, el Usuario deberá registrarse y aceptar estos TyC.

5. Para registrarse, el Usuario deberá (i) completar y enviar el *formulario* que se contiene en el mismo Sitio para tales efectos; y (ii) crear una *clave de acceso*.

6. Los datos proporcionados por el Usuario en el *formulario* serán considerados fidedignos y será de su exclusiva responsabilidad mantenerlos actualizados. Éstos serán tratados de manera confidencial y serán utilizados exclusivamente para procesar su registro en el Sitio, y la compra y el despacho de los productos que adquiera.

7. La *clave de acceso* es de uso exclusivo, personal e intransferible del Usuario, y éste asume la responsabilidad por su protección y reserva. El Usuario será el único responsable de las operaciones realizadas a través de su *clave de acceso*. Se establece expresamente que quien realiza cualquier operación, transacción o solicita información en el Sitio utilizando su *clave de acceso* será considerado, para todos los efectos legales, como el Usuario de que se trate.

8. En caso de extravío, hurto, robo, mal uso de la *clave de acceso* o cualquier otro evento de esta naturaleza, el Usuario deberá informar inmediatamente a Natura, a través de Servicio al Cliente al 600 2000 050 o, por correo electrónico, a [contacto@natura.net](mailto:contacto@natura.net).

### **II. Derechos y Obligaciones del Usuario**

9. El Usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la Ley N°19.496, además de los establecidos en estos TyC.

**10.** La sola visita de este Sitio no impone al Usuario obligación alguna, a menos que haya aceptado en forma inequívoca las condiciones ofrecidas, en la forma indicada en estos TyC.

**11.** Los Usuarios deberán utilizar el Sitio de conformidad con la legislación vigente y lo dispuesto en estos TyC, respetando especialmente las exigencias que imponen el orden público, la moral, las buenas costumbres generalmente aceptadas y el respeto de los intereses y derechos de Natura y de terceros.

**12.** Se prohíbe a los Usuarios utilizar el Sitio de cualquier forma que implique dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar, o impedir la normal utilización del mismo. Entre otras obligaciones, y sin que se trate de un listado taxativo, queda prohibido al Usuario:

- a. Reproducir, copiar, distribuir o permitir el acceso al Sitio a través de cualquier forma de comunicación pública;
- b. Transformar o modificar el Sitio, salvo que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos de propiedad intelectual, propiedad industrial y demás datos identificadores de los derechos de Natura o de otros titulares, incorporados a los servicios;
- c. Ejecutar, inducir o promover actos delictivos, de cualquier orden;
- d. Obstaculizar, entorpecer, restringir o limitar de cualquier modo el uso del Sitio por parte de otros usuarios;
- e. Proporcionar información que no sea exacta, verdadera, completa y/o actualizada, o que de cualquier manera menoscabe a Natura o terceros.

### **III. Aspectos generales relativos a la compra de productos en el Sitio**

#### **13. Precios de los productos.**

Los precios de los productos disponibles en este Sitio, mientras aparezcan en él, sólo tendrán vigencia y aplicación en éste y no serán necesariamente aplicables a otros canales de venta utilizados por Natura, tales como tiendas físicas, catálogos u otros.

#### **14. Proceso de compra.**

Natura informará en el mismo Sitio, de manera inequívoca y fácilmente accesible, los pasos a seguir para la compra de productos y la realización de cualquier otra operación. En particular, se deja constancia que la orden de compra del Usuario estará sujeta a un proceso de validación de su identidad, de eficacia del medio de pago propuesto y de la edad del Usuario, lo que se informará debidamente.

Una vez concluido exitosamente el proceso de validación, Natura enviará la confirmación correspondiente a la dirección de correo electrónico registrada por el Usuario. Desde ese momento, se considerará celebrado el contrato para todos los efectos legales, pudiendo Natura efectuar el cargo en el medio de pago, en la forma convenida. Además, en el caso de productos que deban ser despachados, Natura informará la fecha estimada de entrega y, en el caso de bienes que deban ser retirados en algún local, Natura informará la dirección del establecimiento, horarios de atención y fecha desde la cual y hasta la cual se encontrará disponible el bien respectivo.

Si el proceso de validación concluyera de manera desfavorable al Usuario, en razón de la identidad del Usuario, de la ineficacia del medio de pago propuesto o de la edad del Usuario, conforme a las prácticas comerciales antes referidas, Natura informará en forma inmediata esta situación, explicando el motivo por la cual su orden no pudo ser validada. Asimismo, Natura informará al Usuario cuando, por cualquier motivo, el proceso de contratación, iniciado con el primer acto tendiente a formalizar una orden, se interrumpa.

Natura informará el estado en que se encuentra la entrega del bien, al consumidor que así se lo requiera.

Si Natura se encontrara en la imposibilidad de enviar los productos, dentro del plazo indicado en el contrato, informará al cliente esta circunstancia y el nuevo plazo en el que podrá cumplir con el contrato. En este caso el cliente, en forma discrecional, tendrá derecho a dejar sin efecto el contrato celebrado, debiendo entonces Natura gestionar el reembolso del importe del producto si lo hubiese pagado, o la resolución del crédito con el emisor que corresponda, si fuere el caso.

#### **15. Medios de pago que se podrá utilizar en el sitio.**

A menos que se señale una forma diferente para casos u ofertas específicas, los productos ofrecidos en este sitio sólo pueden ser pagados con los medios mencionados a continuación:

- a. Tarjetas de crédito bancarias emitidas en Chile o en el extranjero;
- b. Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Redcompra®, emitidas en Chile por bancos nacionales. El pago con tarjetas débito se realizará a través de Web Pay (sólo si está disponible), sistema de pago electrónico que se encarga de hacer el cargo automático a la cuenta bancaria del Usuario.
- c. Cupón de Pago, el cual se puede pagar en cualquier sucursal de Servipag, sólo si está disponible.

El uso de estas tarjetas se sujetará a lo establecido en estos TyC y, en relación con su emisor, a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, prevalecerá lo dispuesto en este último instrumento.

#### **16. Despacho de los productos.**

Los productos adquiridos a través del Sitio se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega informadas en el proceso de compra. La información del lugar de envío de los productos es de exclusiva responsabilidad del Usuario. Los plazos para el despacho y entrega se cuentan desde el perfeccionamiento de la compra. Se deja expresa constancia que el costo del despacho de los productos es de cargo exclusivo del Usuario. Para seguir el progreso de entrega del producto, el Usuario deberá acceder a su cuenta, identificándose a través del nombre de Usuario y *clave de acceso*, y luego ingresar a la opción "*MIS PEDIDOS*".

#### **17. Política de cambios y devoluciones.**

Los productos adquiridos gozan de una garantía en los términos de la Ley N°19.496. Si los productos recibidos presentan cualquier defecto, falla o deficiencia, contáctenos ingresando al link "Cambios y Devoluciones", escribanos a [contacto@natura.net](mailto:contacto@natura.net), o llame a nuestro *Servicio de Atención al Cliente* al **600 2000 050** o, desde celulares, al **27318717**, y le indicaremos paso a paso cómo ejercer su derecho de garantía. El plazo para ejercer este derecho es de 3 meses contados desde la recepción de los

productos. Le hacemos presente que no procede este derecho si los productos se han deteriorado por un hecho que le sea imputable.

## **18. Derecho de retracto.**

**18.1** Las compras realizadas a través del Sitio gozan del derecho de retracto en los términos del artículo 3 bis letra b) de la Ley N° 19.496. El plazo para ejercer este derecho es de 10 días contados desde la recepción de los productos adquiridos a través del Sitio. Si Ud. desea hacer uso de este derecho, ingrese al link "Cambios y Devoluciones", escribanos a [contacto@natura.net](mailto:contacto@natura.net), o llame a nuestro *Servicio de Atención al Cliente* al **600 2000 050** o, desde celulares, al **27318717**, y le indicaremos cómo hacer la devolución de los productos. Recuerde tener a mano su boleta o guía de despacho.

**18.2.** La restitución del dinero pagado se hará a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de cuarenta y cinco días siguientes a la comunicación del retracto.

**18.3.** Por favor considere que si usted adquiere en un mismo pedido dos o más productos y sólo ejerce el derecho de retracto respecto de alguno de ellos, no se reembolsará el gasto del despacho. El reembolso total de este gasto sólo procederá cuando se ejerza el derecho de retracto respecto de todos los productos adquiridos.

**18.4.** Le hacemos presente que al hacer uso de este derecho, debe restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección. En caso que tales elementos no se restituyan en buen estado, deberá pagar el valor de los mismos, el que le será previamente informado.

**18.5.** Finalmente, le hacemos presente que no procede este derecho si los productos se han deteriorado por un hecho que le sea imputable.

## **19. Promociones.**

**19.1.** Las promociones que se ofrezcan en este Sitio no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta de Natura, a menos que ello se indique expresamente.

**19.2.** 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.

**19.3.** Las promociones u ofertas que Natura publique en el Sitio son esencialmente transitorias.

## **20. Unidad de *Cosmetovigilancia* y Unidad Médica Especializada.**

Todos nuestros productos están siendo permanente evaluados y controlados por nuestra unidad de *Cosmetovigilancia*, lo que nos permite confiar en su óptima calidad. En el evento que acredite debidamente, mediante el certificado médico correspondiente, que alguno de nuestros productos le produjo alguna reacción adversa, nos comprometemos a analizar en profundidad su situación a través de nuestra *unidad médica especializada*, indagar las causas de tal reacción, y proponerle el tratamiento o solución más adecuados a su problema.

## **IV. Datos personales**

**21.** Los datos personales que entregue el Usuario sólo podrán ser utilizados por Natura para el proceso de compra, pago, despacho y entrega de los productos adquiridos.

**22.** Natura informa al Usuario que tiene mecanismos automatizados que registran su interacción en el Sitio. Natura sólo registrará y analizará esta información en forma estadística, con la finalidad de usarla para mejorar sus servicios, procedimientos de atención e iniciativas comerciales. Natura no realizará operaciones que impliquen asociar esta información a algún Usuario identificado o identificable. Con la finalidad indicada precedentemente, esta información será procesada directamente por Natura o por terceros proveedores de ésta, velando por que se apliquen adecuados estándares de confidencialidad. Lo anterior es sin perjuicio del deber de Natura de informar a terceros algunos de estos datos, de acuerdo con la normativa vigente o a requerimiento de una autoridad competente.

**23.** Con la finalidad de permitir a Natura o a terceros autorizados por ésta que le remitan comunicaciones publicitarias o comerciales ofreciendo nuevos productos, el Usuario autoriza a Natura, de conformidad al artículo 4 de la Ley N°19.628, a tratar, analizar y correlacionar sus datos personales relativos a sus antecedentes de contacto, y/o productos comprados. En el caso que, en virtud de esta autorización, terceras compañías remitan comunicaciones publicitarias al Usuario, se identificará claramente la asociación comercial con Natura para efectos de que el Usuario pueda ejercer su facultad para revocar la presente autorización.

**24.** Se deja expresa constancia que los Usuarios gozan de todos los derechos que les confieren la Ley N°19.628, y en particular cuentan con la posibilidad de ejercer los derechos de información, cancelación o bloqueo de datos personales en conformidad con esta Ley. Natura dispondrá de procedimientos rápidos y eficaces para permitir tales ejercicios e informará de forma adecuada el estado de los requerimientos de los Usuarios.

**25.** Finalmente, se deja constancia que el responsable del tratamiento de los datos recogidos es Natura, contacto@natura.net.

## **V. Uso de cookies y dispositivos similares**

**26.** Usamos “cookies” para obtener información cuando su navegador Web tiene acceso a este Sitio. Una “cookies” es un identificador alfanumérico que, por medio de su navegador Web, nos permite recolectar ciertos datos, tales como páginas visitadas, tiempo de visita, etc. En la sección “de ayuda” de su navegador puede obtener información sobre cómo apagar las “cookies”. Nuestra recomendación es que las mantenga activadas pues ello le permitirá aprovechar algunas características y facilidades de nuestro Sitio. Además, las “cookies” nos ayudan a ajustar nuestro Sitio de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo, para recordar ciertas elecciones y así hacer tu navegación más expedita.

**27.** Si se desea desactivarlas, puede desactivar el uso de “cookies” dentro de su navegador o usar la navegación anónima de su navegador. Le hacemos presente que, en ese caso, algunas funcionalidades de nuestro sitio podrían dejar de funcionar de manera correcta como son:

- a. Consultora Digital Asignada.

- b. Guardado del carro de compra al cerrar la sesión.
- c. Recordación del usuario.
- d. Recomendación de ofertas y promociones personalizadas.

## **VI. Otras disposiciones**

### **28. Propiedad de la información.**

**23.1.** Toda la información de este sitio es propiedad de Natura y, por tanto, no puede ser modificada, copiada, extraída o utilizada sin el consentimiento previo, expreso y por escrito, de Natura. En consecuencia, al acceder a este Sitio, el Usuario acepta que el mal uso de esta información puede resultar en la aplicación de sanciones civiles y penales.

**23.2.** Todo contenido u obra que el Usuario lea, visualice o acceda a través de la Sitio (imágenes, fotografías, ilustraciones, íconos, textos, código de fuente, diseño o cualquier otro elemento de contenido), se encuentra protegido bajo la legislación nacional y los tratados internacionales sobre propiedad intelectual e industrial. Por lo anterior, el Usuario no podrá vender, reproducir, distribuir, modificar, publicar o cualquier otra acción similar, elementos de contenido del Sitio.

**23.3.** Natura es dueño de los derechos de propiedad industrial relativos a sus productos y servicios, así como los relativos a sus marcas registradas y/o sus nombres de dominio como "natura.cl".

**23.4.** Natura no concede licencia, derecho o autorización de uso alguno sobre sus derechos de propiedad industrial, propiedad intelectual, o cualquier otro tipo de propiedad o derecho relacionado con la Sitio.

**23.5.** Se deja expresa constancia de que todo tipo de elementos de contenido, tales como artículos, publicidad, ofertas, noticias y, en general, cualquier información publicada por terceros, es de responsabilidad de su autor o de la persona que las haya proveído de conformidad a las leyes sobre propiedad intelectual y propiedad industrial. El Sitio puede contener, además, vínculos y/o referencias a sitios de terceros fabricantes, proveedores, productores y/o proveedores de bienes y/o servicios. Natura reconoce a favor de dichos sujetos la titularidad de los derechos de propiedad industrial e intelectual que les correspondan. La sola mención o aparición en el Sitio, de contenido de dichos productores y/o proveedores, no conlleva la existencia de derechos o responsabilidad alguna por parte de Natura sobre los mismos. Natura no recomienda ni avala productos o servicios ofrecidos por dichos productores y/o proveedores, ni es responsable de las prácticas de seguridad o privacidad, o el contenido y disponibilidad de los sitios web de los mismos.

### **29. Solución de conflictos.**

Cualquier dificultad o controversia que se suscite en relación con estos TyC, y con los actos y contratos antes referidos, será sometida a conocimiento de los tribunales ordinarios de justicia correspondientes. Todo lo anterior, sin perjuicio del derecho del Usuario de ejercer todos los derechos legales que le correspondan.

**30. Representante del Proveedor – Servicio de atención al cliente.**

Para facilitar el envío de cualquier presentación, consulta o reclamo sobre el uso de este Sitio o las transacciones que en él se realicen, o atender cualquier requerimiento de sus Usuarios, y sin perjuicio de las facultades de sus demás gerentes y apoderados, Natura designa como representante especial a Francisco Javier Pérez, Gerente Red Natura, disponible en el correo [contacto@natura.net](mailto:contacto@natura.net), en el Fono de Servicio al Cliente: 600 2000 050 o, desde celulares, al **27318717**; y en Apoquindo 4501 piso 9.

**31. Domicilio.** Para todos los efectos de estos TyC, las partes se someten a las reglas de competencia establecidas en la Ley N°19.496. Natura fija su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago.