

**TÉRMINOS Y CONDICIONES**  
**[WWW.AE.CL](http://WWW.AE.CL) (AMERICAN EAGLE)**

*Última actualización, 25 de Agosto de 2022*

**I. DISPOSICIONES GENERALES**

**1. ANTECEDENTES**

Cencosud Retail S.A., RUT 81.201.000-K, domiciliada en Avenida Kennedy 9001, piso cuarto, comuna de Las Condes, Región Metropolitana, ha elaborado estos Términos y Condiciones con el propósito que los consumidores (en adelante “Usuarios”) registrados y no registrados tengan conocimiento sobre el proceso de compra en [www.ae.cl](http://www.ae.cl), en adelante indistintamente “Plataforma”.

**2. REGISTRO DEL USUARIO Y CLAVE**

Para tener la calidad de registrado, es necesario que el Usuario cree una cuenta llenando sus datos en el formulario que aparece en pantalla, siguiendo las instrucciones que informa la Plataforma. Luego, deberá crear una clave de acceso la que será secreta, personal, e intransferible; cuyo uso será de exclusiva responsabilidad del Usuario. Por último, el Usuario deberá aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos antes del envío del formulario. El registro es gratuito.

El Usuario podrá cambiar la clave de acceso las veces que estime pertinente, mediante el procedimiento establecido e informado en la Plataforma. La clave permite al Usuario efectuar compras, solicitar servicios y obtener información.

No será requisito necesario para la compra de productos y/o servicios en esta Plataforma, el registro previo por parte del Usuario. Sin embargo, para la realización de cualquier compra, deberá manifestar su aceptación inequívoca a los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos, además de las condiciones de la compra.

**3. ADAPTACIONES PARA FACILITAR LA REVISIÓN Y COMPRESIÓN DE NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

Estos Términos y Condiciones han sido adaptados en la Plataforma, mediante la incorporación de funcionalidades especiales que contribuyan a facilitar la comprensión a todos los Usuarios; de acuerdo con las normas de la ley 19.496 *Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores*.

Estas funcionalidades especiales, consisten en que, mediante su utilización, los Usuarios podrán:

- a) Controlar el tamaño de la letra y escoger el que más se acomode a su visión, utilizando los controles habilitados y de fácil acceso en la Plataforma.
- b) Controlar, a su voluntad, el contraste entre la letra y el color de fondo, de modo de facilitar la legibilidad de los textos.
- c) Utilizar lectores de pantalla y elementos de navegación del teclado que transforman el texto en un audio. Para utilizar esta funcionalidad, el Usuario debe instalar un programa lector de pantalla.

#### **4. CAPACIDAD LEGAL PARA CONTRATAR**

Los servicios de esta Plataforma sólo están disponibles para aquellos individuos que tengan capacidad legal para contratar, según lo dispuesto por la legislación vigente.

Si una persona no tiene capacidad legal para contratar, debe abstenerse de utilizar los servicios y la Plataforma podrá, en cualquier momento, en forma temporal o definitiva, suspender la participación de el o los Usuarios que carezcan de capacidad legal para usar los servicios ofrecidos en la Plataforma.

#### **5. EFECTO VINCULANTE DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

Una vez aceptados los Términos y Condiciones, estos serán obligatorios y vinculantes. Cada vez que se realice una actualización del presente documento, el Usuario deberá expresar nuevamente su aceptación en la Plataforma.

#### **6. JURISDICCION.**

Las controversias que surjan en relación con lo establecido en estos Términos y Condiciones podrán interponerse, a elección del consumidor, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio o al domicilio del proveedor. Sin perjuicio de la competencia de los tribunales ordinarios de justicia para otro tipo de materias. Todo lo anterior, según el artículo 50 A de la ley 19.496.

#### **7. REPRESENTANTE LEGAL.**

Para todos los efectos legales y relacionados con la presente información, Cencosud Retail S.A designa como representante legal de la empresa al señor Ricardo González Novoa, Cédula de Identidad N°14.292.860-4, domiciliado en Av.Presidente Kennedy 9001, Piso 4, Las Condes.

## **II. DISPOSICIONES ESPECIFICAS**

### **1. PROCESO DE COMPRA O CONTRATACIÓN**

Al ser aceptada por parte del Usuario una o más de las ofertas comunicadas en la Plataforma, la confirmación de la solicitud de compra quedará sujeta a que Paris previamente, valide la transacción.

Para lo anterior, se verificará lo siguiente:

1. Stock disponible de los productos o servicios ofrecidos al momento en que se acepta la oferta.
2. Validación del medio de pago elegido por el Usuario.
3. Validación de los datos registrados por el Usuario, los que deberán coincidir con los que hubiera ingresado en la “plataforma” al momento de registrarse o de haber aceptado la oferta.
4. Toda transacción deberá ser realizada por una persona con capacidad legal para contratar.

Al momento de ser validada la transacción, se contactará al Usuario al correo electrónico que hubiera ingresado al momento de registrarse en la Plataforma; sin perjuicio de que podrá ser contactado por otro medio de comunicación si fuera necesario.

### **2. MEDIOS DE PAGO ACEPTADOS Y DEVOLUCIONES**

**2.1.** Los productos ofrecidos en la Plataforma, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares u ofertas o promociones determinadas, pueden ser pagados con:

1. Tarjeta de crédito Bancarias y No Bancarias emitidas en Chile; y
2. Tarjeta de Débito.

El uso de las tarjetas precedentemente referidas se sujetará a lo establecido en estos Términos y Condiciones, y, en relación con su emisor, a lo pactado por el Usuario con este en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en este último instrumento.

### **2.2. Cupones de Descuento o Códigos Promocionales**

Para algunas ofertas o promociones comunicadas en la Plataforma, el Usuario podrá, además utilizar como medio de pago los cupones de descuento o código promocional que se hayan puesto a su disposición para dichas ofertas o promociones. Cuando disponga de un cupón de descuento, deberá utilizarlo al momento de pagar.

El cupón de descuento puede estar asociado a productos específicos o categorías de productos. Los cupones sólo se pueden hacer efectivos en esta Plataforma. El descuento del código promocional o cupón siempre se aplicará sobre el precio normal, porque no es acumulable con otros descuentos y/o promociones.

Algunos cupones de descuento podrían requerir un monto mínimo de compra para poder ser utilizados; en otros casos, los cupones podrían considerar un monto máximo de descuento. En uno u otro caso, la condición que corresponda se encontrará oportuna y claramente informada en la Plataforma.

### **2.3. Devoluciones**

En caso de anulación de la compra, una vez que el producto haya sido físicamente devuelto a American Eagle, dentro de un máximo de 30 días hábiles se emitirá una nota de crédito para proceder con el reembolso. El Usuario debe tener presente que el medio de pago que utilizó es el que determina el plazo en que lo recibirás.

Si la compra fue realizada mediante Tarjeta de Crédito, una vez anulado el cargo, la reversa o abono se verá reflejado en el estado de cuenta de la tarjeta en el período siguiente o subsiguiente dependiendo de la fecha de facturación mensual de la tarjeta.

Si la compra fue realizada mediante una Tarjeta de Débito, se realizará una transferencia electrónica a la cuenta corriente que el Usuario nos indique, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que nos haya proporcionado los datos necesarios para la transferencia (banco, número de cuenta, titular, RUT del titular, correo electrónico de confirmación).

El Usuario podrá entregar estos datos:

(i) completando el Formulario de Devoluciones, disponible en la Plataforma; o  
(ii) mediante correo electrónico dirigido a [contacto@ae.cl](mailto:contacto@ae.cl) con la siguiente información:

- Nombre Completo,
- RUT,
- Banco,
- Número de Cuenta,
- Tipo de Cuenta;

(iii) contactándonos a través de nuestro Servicio al Cliente (562) 26178823.

### **3. PRECIOS, PROMOCIONES Y OFERTAS.**

Los precios y demás condiciones ofrecidas en la Plataforma son exclusivos y vigentes para los productos y/o servicios que se comercializan en esta.

Las promociones y ofertas estarán vigentes en la Plataforma según el plazo informado en las respectivas bases legales de cada campaña, o evento comercial relacionado. Estas pueden ser exclusivas de la Plataforma y no necesariamente aplicables a tiendas físicas.

## **4. DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS.**

American Eagle ofrece tres tipos de despacho: Normal, Express y Same Day.

### **4.1. Despacho Normal.**

Dependiendo de la región del país donde se encuentre ubicada la dirección de entrega informada por el Usuario, el período de despacho puede fluctuar entre 3 y 16 días hábiles posteriores a la confirmación de la orden o solicitud de compra. Para una mejor información al Usuario, al momento de generar la solicitud de compra, la Plataforma calculará automáticamente un estimado de tiempo de despacho según la dirección.

El costo de envío depende del lugar de destino, y se cobra juntamente con el precio de los productos, conforme a la siguiente tabla de valores:

- a) Región Metropolitana: \$2.990;
- b) Región III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XIV: \$5.990; y;
- c) Región I, II, XI, XII, XV: \$9.990

### **4.2. Despacho Express:**

Esta modalidad se ofrece únicamente para algunas de las comunas correspondientes a las siguientes regiones del país: I, II, VIII, XI, XII y XV, siendo el costo de cargo del Usuario, el que considera el recargo asociado a un tiempo más breve de entrega.

La factibilidad de envío y el costo de éste, que es de cargo del Usuario, dependen de la dirección de despacho informada por el Usuario. La plataforma informa al Usuario sobre factibilidad y costo antes de que realice la compra.

El costo se informa de manera separada del precio del producto, pero se debe pagar conjuntamente con el precio de los productos.

### **4.3. Despacho Same Day.**

Esta modalidad de despacho se encuentra disponible solo para algunas comunas de la Región Metropolitana. Si la compra es confirmada antes de las 12:00 P.M., la entrega se realizará el mismo día. Si la compra es confirmada después de las 12:00 P.M., la entrega se realizará al día hábil siguiente. Este servicio está sujeto a una cantidad limitada de pedidos al día y a la disponibilidad en eventos especiales, lo que será oportuna y claramente informado en la Plataforma.

El costo de envío se cobra juntamente con el precio de los productos, y alcanza a la suma de \$3.990.

### **4.4. Condiciones comunes aplicables a los tres tipos de despacho:**

a. Para compras sobre 6 unidades, las condiciones, los plazos de entrega y los costos de despacho podrían ser diferentes a los precedentemente señalados. Los nuevos valores

y/o períodos de entrega serán informados al Usuario en la Plataforma antes que presione el botón de pagar y de enviar la solicitud de compra.

b. Los despachos a domicilio se realizan de lunes a viernes. Los domingos y festivos no se consideran para el plazo de entrega, retomándose el día hábil siguiente.

c. El horario para entregar la compra será entre las 09:00 A.M. y las 19:00 P.M.

d. Para efectuar el seguimiento del despacho, puede revisar en la Plataforma en la Sección Mi Cuenta, utilizando el número de seguimiento que será informado al correo electrónico del Usuario, o bien comunicarse con nuestro Servicio al Cliente 562 26178823, [contacto@ae.cl](mailto:contacto@ae.cl).

e. Si la dirección de entrega proporcionada por el Usuario fuese errónea o inexistente; o en el día y horario de entrega informado, en el domicilio informado para despacho no se encontrare ninguna persona autorizada para recibir los productos, estos serán enviados a nuestra bodega y un ejecutivo se pondrá en contacto con el Usuario mediante correo electrónico o por vía telefónica para coordinar un nuevo plazo de entrega.

## **5. GARANTÍAS Y DERECHO DE RETRACTO**

### **5.1. Derecho de retracto**

En las compras efectuadas a través de la Plataforma, el Usuario podrá ejercer su derecho a retracto en el plazo de 30 días contados desde la recepción del producto, informando al teléfono 56226178823 o escribiendo al correo electrónico, [contacto@ae.cl](mailto:contacto@ae.cl).

Informamos a los Usuarios, que la ley define algunas excepciones y no otorga retracto cuando se trate de la compra de:

- a) Bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; o
- b) Bienes que hubieran sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor; o
- c) Cuando se trate de bienes de uso personal, como la ropa interior, entre otros.

El Usuario podrá realizar la devolución del producto en la Tienda París más cercana, con su boleta, voucher de compra o cualquier otro documento fehaciente que acredite la compra del producto.

Si el Usuario no pudiera asistir a alguna de nuestras tiendas, podrá enviarnos el/los productos a la bodega ubicada en E-commerce ae.cl ubicada en Camino Lo Boza 9590 – Bodegas 40-41- 42 Ocasá, Cod Postal 9030866, contacto: Alejandro Campusano a través de correos de Chile. El costo del envío es de cargo del Usuario.

Si el Usuario ejerciera este derecho, se le devolverán las sumas abonadas, sin retención de gastos, a la mayor brevedad posible y, en cualquier caso, antes de 45 días siguientes a la comunicación del retracto. Tratándose de servicios, la devolución sólo comprenderá aquellas sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al Usuario a la fecha del retracto.

Los productos deberán restituirse en buen estado junto con los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas, elementos de protección o su valor respectivo, previamente informado.

El retracto no procederá si el producto se hubiera deteriorado por razones imputables al consumidor.

## **5.2. Garantía Mínima Legal**

La Legislación vigente en Chile (ley 19.496 Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores) actualizada mediante la ley 21.398, considera la garantía mínima legal, en los artículos 19, 20 y 21 estableciendo que:

Cuando la cantidad o el contenido neto de un producto sea inferior al indicado en el envase o empaque: el consumidor tendrá derecho a la reposición del producto o, en su defecto, a optar por la bonificación de su valor en la compra de otro o por la devolución del precio que haya pagado en exceso;

En los casos descritos en el artículo 20, que detallamos a continuación, el consumidor tiene el derecho irrenunciable a optar, a su arbitrio, entre la reparación gratuita del bien o, previa restitución, su reposición o la devolución de la cantidad pagada, sin perjuicio de la indemnización por los daños ocasionados. Lo anterior, siempre que el producto no se hubiera deteriorado por hecho imputable al consumidor.

Los casos son:

- a) Cuando los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes;
- b) Cuando 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;
- c) Cuando cualquier producto, por deficiencias de fabricación, elaboración, materiales, partes, piezas, elementos, sustancias, ingredientes, estructura, calidad o condiciones sanitarias, en su caso, no sea enteramente apto para el uso o consumo al que está destinado o al que el proveedor hubiese señalado en su publicidad;
- d) Cuando el proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra;

- e) Cuando después de la primera vez de haberse hecho efectiva la garantía y prestado el servicio técnico correspondiente, subsistieren las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo a que se refiere la letra c. Sin perjuicio de lo anterior, no será necesario hacer efectivas las garantías otorgadas por el proveedor para ejercer este derecho.  
Este derecho subsistirá para el evento de presentarse una deficiencia distinta a la que fue objeto del servicio técnico, o volviere a presentarse la misma, dentro de los plazos establecidos en la ley;
- f) Cuando la cosa objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine;
- g) Cuando la ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Para los efectos del artículo 20, la ley 19.496, establece que se considerará que es un solo bien aquel que se ha vendido como un todo, aunque esté conformado por distintas unidades, partes, piezas o módulos, no obstante que éstas puedan o no prestar una utilidad en forma independiente unas de otras. Sin perjuicio de ello, tratándose de su reposición, ésta se podrá efectuar respecto de una unidad, parte, pieza o módulo, siempre que sea por otra igual a la que se restituye.

El consumidor podrá ejercer su derecho ante el vendedor, el fabricante o el importador, en caso de ausencia del vendedor por haber sido sometido a un procedimiento concursal de liquidación, término de giro u otra circunstancia semejante. En el caso de compras realizadas hasta el 23 de marzo de 2022 dentro de los tres meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto, y dentro del plazo de seis meses siguientes a la fecha en que se haya recibido el producto cuando se trate de compras realizadas a partir del 24 de marzo de 2022. Si el producto se hubiere vendido con determinada garantía, prevalecerá el plazo por el cual ésta se extendió, si fuere mayor.

En el caso de productos perecibles o que por su naturaleza estén destinados a ser usados o consumidos en plazos breves, el plazo de la garantía mínima legal será el impreso en el producto o su envoltorio o, en su defecto, el término máximo de siete días.

Cuando el consumidor opte por la reparación, podrá dirigirse, indistinta o conjuntamente, al vendedor, al fabricante o al importador.

Si prestado el servicio de reparación, subsistieran las deficiencias que hagan al bien inapto para el uso o consumo, el consumidor podrá optar entre su reposición o la devolución de la cantidad pagada.

Si el consumidor, opta por la devolución de la cantidad pagada, deberá dirigirse al vendedor. En este caso, el plazo para ejercer la acción se contará desde la fecha de la correspondiente factura o boleta y no se suspenderá en caso alguno. Si la devolución se acordara una vez expirado el plazo a que se refiere el artículo 70 del decreto Ley N°

825, de 1974, el consumidor sólo tendrá derecho a recuperar el precio neto del bien, excluidos los impuestos correspondientes.

El plazo de la garantía mínima legal y el que contemple la póliza de garantía otorgada por el proveedor, se suspenderán durante el tiempo en que esté siendo ejercida cualquiera de las garantías.

Para ejercer su derecho a la garantía mínima legal, el consumidor deberá acreditar el acto o contrato con la documentación respectiva, salvo en casos en que el proveedor tribute bajo el régimen de renta presunta, en los cuales el acto o contrato podrá ser acreditado mediante todos los medios de prueba que sean conducentes.

**5.3.** Si el producto está en perfecto estado, es decir, sin uso y con etiqueta adherida en su embalaje original, el Usuario tendrá 30 días corridos para cambiarlo desde la fecha de compra o recepción del producto.

El Usuario sólo debe presentar el producto con la boleta o ticket de cambio, o cualquier otro documento fehaciente que acredite la compra, en cualquiera de las Tiendas Paris, sección American Eagle. Si no tiene su boleta, puede solicitar ayuda a “Ana”, nuestra asistente virtual que le espera en la parte inferior derecha de la pantalla, para obtenerla.

**5.4.** Sin perjuicio del teléfono y correo electrónico de contacto informados, el Usuario podrá hacer entrega del producto en cualquier tienda American Eagle o a alguna de las tiendas París, sección American Eagle.

Si el Usuario, no tiene una tienda cercana, podrá contactarnos a través de nuestro Formulario de contacto el cual se encuentra en la parte inferior del sitio, o al número telefónico +56226178823, o correo electrónico contacto@ae.cl, o a través de nuestro chat en el sitio.

Horario de atención consulta telefónica: lunes a viernes (excepto fines de semana y festivos) de 9:00 a 19:00 hrs.

## **6. RECUPERA TU BOLETA**

**6.1.** El Usuario puede recuperar la boleta solicitándola a través del correo de contacto@ae.cl, o descargándola del correo a través del correo de contacto@ae.cl, o descargándola del correo “Tu pedido American Eagle ha sido preparado”.

**6.2.** Se informa a los Usuarios, que no es posible cambiar una boleta por una factura, pues según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y

Servicios los contribuyentes del Impuesto al Valor Agregado (IVA) deben emitir facturas a otros vendedores o prestadores de servicios y boletas en los demás casos.

Por su parte, el vendedor del producto no está obligado luego de realizada la compra a hacer el cambio de un documento por otro, ya que su obligación es emitir el documento correcto al momento de la entrega real o simbólica de las especies.

## **7. CENTRO DE AYUDA: CONTACTO**

Para presentar solicitudes, y/o reclamos referentes a acciones ejecutadas o celebradas a través de este sitio el Usuario puede comunicarse con nuestro Servicio al Cliente al número (56) 26178823 y/o al correo [contacto@ae.cl](mailto:contacto@ae.cl).