

## Términos y condiciones del Sitio Web

### Primera. Introducción

Bienvenido al sitio web de Lenovo en Chile.

Estos términos y condiciones de venta aplican al pedido, compra y entrega de productos adquiridos únicamente a través del Sitio Web [www.lenovo.com/cl](http://www.lenovo.com/cl) (en adelante, el Sitio Web).

Estos Términos y Condiciones no aplican para compras que no fueron efectuadas en este Sitio Web o que fueron realizadas directamente a terceros vendedores en sus respectivas páginas de comercio electrónico o establecimientos de comercio.

Los productos comprados mediante este Sitio Web son vendidos y distribuidos por Lenovo Agencia en Chile, RUT 59.112.930-9, domiciliado en Av. Apoquindo N° 4800, piso 16, comuna de Las Condes, Santiago.

### Segunda. Definiciones

Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se les atribuye, para todos los efectos de comprensión de sus alcances e interpretación, sin importar a utilización en forma plural o singular, mayúsculas o minúsculas.

1. Lenovo: se refiere a Lenovo Agencia en Chile.
2. Orden o pedido: se refiere a la solicitud de compra de un producto y/o servicios que realiza un Cliente en el Sitio Web.
3. Política de Privacidad: son los términos y condiciones para el tratamiento de datos personales. Pueden ser consultados en <https://www.lenovo.com/cl/es/privacidad>.
4. Producto: son aquellos bienes a la venta en el Sitio Web.
5. Servicio: son aquellas prestaciones comercializadas en el Sitio Web.
6. Sitio o Sitio web: se refiere a [www.lenovo.com/cl](http://www.lenovo.com/cl).

7. Términos o Condiciones de Uso: se refiere a los términos y condiciones de uso del Sitio que puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.lenovo.com/cl/es/legal>.
8. Territorio Nacional: Se refiere al territorio de la República de Chile.
9. Usuario o Cliente: se refiere a la persona que hace uso del sitio y sus servicios, así como toda aquella persona que compra bienes o servicios a través del Sitio Web.

### **Tercera. Aceptación de estos términos y condiciones**

La simple visita al Sitio Web no impone obligación alguna al Cliente. Siendo así, es necesario que el Cliente manifieste de una manera inequívoca y mediante actos positivos su voluntad para comprar un producto o servicio en el Sitio Web.

Estos términos y condiciones son de acceso público y se encuentran disponibles en el sitio web, en todo momento, antes y después de realizar una compra. En este sentido, antes de realizar una compra de algún producto o servicio en el Sitio Web, Lenovo pondrá a disposición del Cliente un enlace web de estos términos y condiciones y un enlace web de la política de privacidad, de tal forma que el Cliente pueda acceder a ambos documentos, los pueda leer y aceptar expresamente, marcando un “checkbox”, en el cual confirma que ha leído y aceptado voluntariamente estos términos y condiciones, así como la política de privacidad.

Si el Cliente no acepta expresamente estos términos y condiciones, no podrá realizar la compra de Productos o Servicios a través del Sitio Web.

Una vez aceptados expresamente los términos y condiciones estos términos y condiciones regularán las compras realizadas por el Cliente en el Sitio Web.

### **Cuarta. Identificación del Vendedor de los productos y Servicios**

Todos los productos y servicios ofrecidos en el Sitio Web son comercializados por el siguiente vendedor:

- **Razón Social:** Lenovo Agencia en Chile.
- **R.U.T.:** 59.112.930-9.
- **Domicilio legal:** Avenida Apoquino No. 4800, piso 16, Las Condes – Santiago.
- **Datos de Contacto:**
  - Dirección de correo electrónico: [comerciocl@lenovo.com](mailto:comerciocl@lenovo.com)
  - Teléfono: +5622584-6990.
- **Representante legal:** Sebastián Ariel Galeazza, RUN 24.576.072-8.

#### **Quinta. Comunicación con el Cliente**

Lenovo se comunicará con el Cliente, para brindarle información sobre el estado de su pedido, a través de mensajes de correo electrónico a la casilla de correo electrónico que el Cliente haya informado al momento del registro en el Sitio Web o al momento de realizar su orden de compra.

Por su parte, todas nuestras comunicaciones promocionales indicarán la materia o asunto sobre el que versa, nuestra identidad como remitentes y contendrá un enlace denominado “desuscribirse” para que el consumidor solicite la suspensión de los envíos.

#### **Sexta. Información de precios.**

Todos los precios están expresados en pesos chilenos (CLP). Los precios incluyen todos los impuestos aplicables. El costo del despacho se informa de manera desglosada del precio total del producto o servicio. El precio del despacho podría variar dependiendo del lugar de entrega del producto.

Asimismo, los precios de los productos pueden cambiar en cualquier momento, según las fluctuaciones del mercado.

Todos los precios en oferta son precios finales y no se pueden acumular con otras ofertas y/o promociones existentes.

### **Séptima. Compra de productos a través del Sitio**

El Cliente podrá realizar una orden de compra de los Productos o servicios ofrecidos en el Sitio Web. Para ello, el Cliente deberá:

1. Agregar los productos y/o servicios de su preferencia en el carrito de compras haciendo clic en el botón “Agregar al carrito”.
2. Dar clic en el botón “Ir al carrito”. Luego, desde el carrito de compras, dar clic en el botón “Ir a pagar”.
3. Posteriormente, el Cliente deberá indicar algunos datos personales (nombres y apellidos, dirección de entrega, número de teléfono y dirección de correo electrónico) para la entrega del producto en la dirección indicada. Luego, deberá dar clic en el botón “Ir a pagar”, el cual le permitirá seleccionar alguno de los medios de pago disponibles en el Sitio Web y así como el documento soporte de la transacción, ya sea boleta de compra o factura.
4. Antes de remitir su orden de compra, el Cliente podrá visualizar en el “checkout” un resumen pormenorizado de su pedido, el cual incluye: i) la individualización y características del producto o servicio objeto de la transacción; ii) el costo total que deberá ser pagado y; iii) el costo del despacho, así como un rango de tiempo que tardará la entrega del producto en el lugar seleccionado por el Cliente. De esta manera, el Cliente podrá confirmar que la información de su pedido sea correcta.
5. Luego de verificar la información en el resumen del pedido, el Cliente deberá dar clic en el botón “continuar”, en el cual podrá realizar el pago, según el medio de pago seleccionado. En este momento, Lenovo le enviará al Cliente, a través de correo electrónico, un mensaje de confirmación de compra, el cual incluirá un resumen pormenorizado del pedido, el cual incluye: i) número de orden de compra; ii) productos seleccionados; iii) costo del despacho; iv) un rango de tiempo que tardará la entrega; v) dirección de entrega y estado del envío. Además, en

este mensaje, Lenovo comunica al cliente los medios de contacto para que realice consultas sobre su orden de compra y el despacho.

Sin embargo, Lenovo no podrá realizar la entrega de los productos o servicios de la orden de compra por cualquiera de los motivos que se incluyen a continuación:

1. El cliente no proporciona una dirección de entrega válida dentro del Territorio de Chile Continental.
2. El pago de la orden de compra no fue exitoso.
3. La información suministrada por el Cliente está incompleta o inexacta.

### **Octava. Medios de pago disponibles en el sitio web y perfeccionamiento de la compra.**

Los medios de pago disponibles en el Sitio Web son:

1. **Depósito o transferencia bancaria.** Una vez el cliente realice una orden de compra, Lenovo enviará un mensaje por correo electrónico con los datos para realizar la transferencia bancaria (banco, tipo y número de cuenta y monto a transferir); además, en dicho mensaje, Lenovo comunicará un enlace web donde el cliente deberá cargar el respectivo comprobante de transferencia. El cliente cuenta con 48 horas corridas, contadas a partir de la recepción del mensaje, para realizar la transferencia bancaria y remitir el respectivo comprobante a Lenovo en el enlace web mencionado anteriormente. Si transcurrido el plazo anterior el cliente no ha subido el comprobante de transferencia al referido enlace web, el pago no podrá ser procesado y la compra no se entenderá perfeccionada. Finalmente, la orden de compra únicamente se entenderá perfeccionada cuando el cliente comunique el comprobante de transferencia bancaria a Lenovo.

- 2. Mercado Pago.** Lenovo utiliza la plataforma de pagos “Mercado Pago”, donde el cliente puede inscribir tarjetas débito y/o crédito de forma segura. La orden de compra se entenderá perfeccionada cuando el cliente realice el pago a través de Mercado Pago, la transacción pase correctamente un proceso automático de seguridad y el pago sea aprobado por Mercado Pago.

El Cliente declara que está en plena capacidad para realizar la compra, siendo mayor de dieciocho años y teniendo en posesión una tarjeta de crédito o débito válida y emitida por un banco aceptable dentro del sistema bancario del territorio nacional. Asimismo, garantiza y se responsabiliza de que todos los datos facilitados sobre su tarjeta sean válidos. Al realizar un Pedido, el Cliente autoriza a Lenovo a cobrar mediante el método de pago seleccionado el monto total del Pedido, incluido cualquier cargo o impuesto por envío y entrega, los cuales fueron previamente informados y aceptados por el Cliente.

### **Novena. Comprobante de la transacción**

Antes de realizar la compra, en el “checkout” del pedido, el Cliente podrá seleccionar qué tipo de documento desea recibir como comprobante de la transacción, ya sea: i) boleta de compra; o ii) factura.

Si el Cliente requiere una boleta de compra, deberá seleccionar dicho documento en el “checkout” del pedido. La boleta únicamente estará disponible 24 horas después de que el pedido haya sido despachado. Posteriormente, cuando confirme su orden de compra, Lenovo enviará un mensaje de correo electrónico con la confirmación de compra. En este mensaje de correo electrónico, Lenovo comparte un enlace web denominado “descargar comprobante”, en el cual el cliente deberá dar clic y, de esta manera, podrá descargar su boleta de compra.

Si el Cliente requiere factura, deberá seleccionar dicho documento en el “checkout” del pedido. La factura únicamente estará disponible 24 horas después de que el pedido haya sido despachado. Posteriormente, cuando el pedido fue despachado, Lenovo remitirá al Cliente un mensaje de correo electrónico informando tal situación. En este mismo mensaje de correo electrónico estará disponible un enlace web denominado “descargar comprobante”, en el cual el Cliente deberá dar clic y, de esta forma, podrá descargar su factura.

### **Décima. Condiciones de Envío y entrega.**

Antes de finalizar la compra, y dentro del carrito de compras, Lenovo informará al cliente un rango de tiempo que tardará la entrega del producto, así como el costo del despacho, de forma desglosada al precio del producto. Posteriormente, una vez el cliente realice el pago, Lenovo le enviará un mensaje de correo electrónico con el resumen de la orden de compra, donde el cliente podrá conocer la fecha estimada de entrega y el costo del despacho. En este mismo mensaje de correo electrónico, Lenovo comunicará al Cliente los medios de contacto disponibles para que el Cliente realice consultas sobre el estado de la entrega de su pedido y realizar reclamos ante eventuales retrasos en la entrega, cuando corresponda.

Plazo de entrega. Los envíos de productos adquiridos a través del Sitio se realizarán dentro de los plazos informados en el Sitio Web, según la Región y Comuna informados por el Cliente. Los plazos podrán ser consultados por el Cliente, antes de perfeccionarse la compra, en el carrito de compras. Los días serán contados a partir de la confirmación del pago del pedido. Bajo ciertas circunstancias extraordinarias (como ser condiciones climáticas extremas, huelgas, protestas o paros de cualquier índole, o alta demanda por temporalidades comerciales), los tiempos de entrega podrían sufrir demoras. En su caso, Lenovo se pondrá en contacto con el Cliente para mantenerlo informado de los tiempos de entrega de su Producto. El rango de tiempo que tardará la entrega del producto comenzará a contar a partir de que se haya perfeccionado la compra; es decir, cuando se haya confirmado el pago del pedido.

Todas las entregas requieren una firma, por lo tanto, el Cliente debe asegurarse de que alguien esté presente para aceptar la entrega. En caso de demora en la recepción de sus Productos, comuníquese con nosotros por medio del correo electrónico [comerciocl@lenovo.com](mailto:comerciocl@lenovo.com) y confirmenos los datos de la compra para validar el estado de envío. No obstante, el Cliente podrá hacerle seguimiento al Estado del pedido en el correo de confirmación de compra.

## **Décimo primera. Derecho de retracto**

### **1. Derecho de retracto frente a productos**

El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto.

Sin embargo, el Cliente no podrá ejercer el derecho de retracto en los siguientes casos:

- Adquisición de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez, por ejemplo, software.
- Adquisición de bienes que hubiesen sido confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor.
- Adquisición de bienes de uso personal.
- Cuando el bien que haya sido objeto del contrato se haya deteriorado por un hecho imputable al consumidor.

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto, a través de la sección “Seguimiento del Pedido” del Sitio Web, o puede contactarse con el Servicio al Cliente de Lenovo al correo electrónico [comerciocl@lenovo.com](mailto:comerciocl@lenovo.com). Para su procedencia, el producto debe estar en buen estado y con todos los accesorios con los que lo hubiera recibido. El Cliente deberá asegurar que:

- Los productos sean devueltos y no se hayan deteriorado por un hecho imputable al Cliente.



- Restituir en buen estado los elementos originales del embalaje, como las etiquetas, certificados de garantía, manuales de uso, cajas y elementos de protección del producto.

El consumidor deberá pagar los gastos de recolección (despacho) del producto objeto de retracto.

## 2. Derecho de retracto frente a servicios

El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato, sin expresión de causa, en el plazo de 10 días contados desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo.

Tratándose de servicios que ya hayan empezado a ejecutarse, el consumidor no podrá ejercer el derecho de retracto.

El consumidor podrá ejercer el derecho de retracto, a través de la sección “Seguimiento del Pedido” del Sitio Web, o puede contactarse con el Servicio al Cliente de Lenovo al correo electrónico [comerciocl@lenovo.com](mailto:comerciocl@lenovo.com).

### Décima segunda. Garantía Legal

La garantía legal es un derecho que tienen los consumidores y se ejerce cuando se compra un producto que presenta fallas o defectos de calidad, idoneidad o seguridad. El plazo de garantía legal es de 6 meses contados a partir de la entrega del producto.

Para efectos de la aplicación de la garantía legal, en los términos del artículo 20 de la Ley 19.496, se considera que existe una falla o defecto cuando:

- a) Los productos sujetos a normas de seguridad o calidad de cumplimiento obligatorio no cumplan las especificaciones correspondientes.
- b) 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) 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) El proveedor y consumidor hubieren convenido que los productos objeto del contrato deban reunir determinadas especificaciones y esto no ocurra.
- e) 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 la garantía legal. En este evento, el consumidor podrá optar, a su elección, entre la reposición del producto o el reembolso del dinero pagado, previa restitución del bien. 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 seis (6) meses siguientes a la recepción del producto.
- f) El producto objeto del contrato tenga defectos o vicios ocultos que imposibiliten el uso a que habitualmente se destine.
- g) La ley de los metales en los artículos de orfebrería, joyería y otros sea inferior a la que en ellos se indique.

Sin embargo, Lenovo no estará obligado a dar aplicación a la garantía legal si el producto se hubiere deteriorado por hecho imputable al consumidor. Entonces, para efectos de determinar el origen de la falla, Lenovo podrá enviar el producto a un centro de servicio técnico autorizado, quienes brindarán un diagnóstico técnico del origen del defecto. El resultado del diagnóstico técnico será informado al consumidor.

En caso de que la falla del producto no se haya ocasionado por un hecho imputable al consumidor, Lenovo dará aplicación a la garantía legal. Para tal efecto, el consumidor deberá contactarse con Lenovo, a través de los medios de contacto informados en la cláusula decimosexta de estos Términos y Condiciones, para hacer ejercicio de la triple opción:

1. **Devolución del dinero:** previa restitución del producto, Lenovo reembolsará el dinero pagado por el bien objeto de garantía legal. Para esto, el consumidor debe tener en cuenta los tiempos de aplicación de reversos del banco al cual se le está efectuando el cargo, ya que son tiempos que no son controlados por Lenovo.
2. **Reposición del producto:** Lenovo coordinará la recolección del Producto dañado en el mismo lugar de la entrega inicial, sin costo alguno para el consumidor. Una vez efectuada la devolución del producto, Lenovo realizará el despacho de un producto de las mismas o similares características, previa coordinación con el Cliente.
3. **Reparación gratuita:** Lenovo enviará el producto a un centro de servicio técnico autorizado, quienes efectuarán una reparación gratuita del producto. Posteriormente, el bien será despachado y entregado en el domicilio del consumidor.

Además, Lenovo podrá comercializar productos imperfectos, usados, reparados, abiertos, de segunda selección, remanufacturados, con alguna deficiencia, o en cuya fabricación o elaboración se hayan utilizado partes o piezas usadas. En todo caso, Lenovo informará al consumidor, antes de la compra, que el producto tiene alguna de las condiciones anteriormente descritas. Cumplido lo anterior, en virtud del artículo 14 de la Ley 19.496, este tipo de productos no contará con garantía legal.

### **Décima tercera. Garantía voluntaria del fabricante**

Además de la garantía legal informada en la cláusula anterior, los productos Lenovo cuentan con una garantía voluntaria del fabricante, según la cual Lenovo realizará la reparación gratuita a los productos que presenten defectos de fábrica, no imputables al consumidor. El plazo de la garantía del fabricante podría variar dependiendo del producto; por lo tanto, el consumidor puede consultar dicho plazo, de manera previa a la compra, en el campo denominado “Garantía Incluida” en el apartado de “características” de cada publicación de producto en el Sitio Web.

Para su ejercicio, el consumidor deberá contactarse a los medios de contacto informados en la cláusula decimosexta.

La garantía voluntaria del fabricante aplicará, exclusivamente, para productos que presenten fallas de fábrica no atribuibles al consumidor; entonces, Lenovo podrá enviar el producto a un Centro de Servicio Autorizado, quienes realizarán un diagnóstico técnico para determinar el origen de la falla.

En todo caso, el consumidor podrá ejercer, a su elección, la garantía legal o la garantía voluntaria del fabricante, sin que alguna sea prerequisite de la otra.

#### **Décima cuarta. Garantías extendidas**

Los consumidores podrán comprar voluntariamente en el Sitio Web una garantía extendida para su producto, cuyo precio estará informado, de manera previa a la compra, en el “checkout” del producto. Únicamente se puede ampliar el plazo de “garantía incluida” una vez por cada producto; no obstante, el cliente podrá comprar mejoras que amplían las prestaciones de la “garantía incluida” de un producto. Además, algunas garantías extendidas sólo están disponibles para ciertos productos. El consumidor podrá observar en el “check out” cuál es la garantía extendida disponible para su producto, así como las prestaciones que incluye.

Sin embargo, el cliente no podrá ampliar el plazo de “garantía incluida” para los productos reacondicionados, remanufacturados, usados o de segunda selección. Además, el cliente tampoco podrá comprar mejoras que amplían las prestaciones de la “garantía incluida” para este tipo de productos.

#### **Décima quinta. Reembolsos**

Si por algún motivo Lenovo debe efectuar un reembolso (por ejemplo, por ejercicio del derecho de retracto o la garantía legal), Lenovo realizará la devolución del dinero al mismo medio de pago utilizado por el consumidor al momento de su compra. Entonces, si el pago se ejecutó a través de Mercado Pago, Lenovo reembolsará el dinero a la

cuenta de Mercado Pago utilizada por el cliente. Por otro lado, si el pago fue realizado a través de transferencia bancaria, Lenovo contactará al cliente, a través de un mensaje de correo electrónico, para requerirle la información bancaria correspondiente para realizar una transferencia bancaria.

Lenovo realizará el reembolso a la mayor brevedad posible, sin superar 45 días siguientes a la aprobación del reembolso.

### **Décima sexta. Medios de contacto con Lenovo**

Si el Cliente requiere contactarse con Lenovo por cualquier motivo, puede ingresar al siguiente enlace: <https://www.lenovo.com/cl/es/contacto>. También puede contactarse con Lenovo, a través de la siguiente casilla de correo electrónico: [comerciocl@lenovo.com](mailto:comerciocl@lenovo.com), o al teléfono: +5622584-6990.

Si el Cliente requiere contactarse con Lenovo en relación con cualquier duda sobre el tratamiento de sus datos personales, puede hacerlo a través de <https://www.lenovo.com/cl/es/privacidad>.

Si el Cliente requiere contactarse con Lenovo para servicio técnico, puede contactarse a través de WhatsApp por medio del siguiente enlace: <https://api.whatsapp.com/send?phone=56223937351>, o a través de los teléfonos 188800462888, o +56232103145.

### **Décima séptima. Protección al consumidor**

Los consumidores tienen los derechos otorgados por la Ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, por el Reglamento de Comercio Electrónico y demás normas concordantes.

Asimismo, de existir alguna cláusula ambigua en estos términos y condiciones, dicha cláusula se interpretará a favor del consumidor. Además, de existir cláusulas contradictorias, prevalecerá aquella más favorable para el consumidor.

## **Décima octava. Autorización para el tratamiento de datos personales**

Lenovo respeta la privacidad de sus clientes. Toda la información que Lenovo recopila en el Sitio Web está sujeta a la Política de privacidad de Lenovo. Si desea recibir comunicaciones y acciones de marketing, debe dar su autorización previa y expresa para que Lenovo procese su información de acuerdo con la Política de Privacidad, disponible en <https://www.lenovo.com/cl/es/privacidad>. Para ello, Lenovo pone a su disposición un "checkbox de verificación" que deberá marcar para confirmar su autorización al tratamiento de sus datos personales. Las preguntas relativas al tratamiento de datos personales pueden dirigirse al canal de contacto que figura en nuestra Política de Privacidad.

## **Décima novena. Protocolización de estos Términos y Condiciones**

Estos Términos y Condiciones han sido protocolizados en la Notaría de Santiago de don Juan Ricardo San Martín Urrejola, ubicada en calle Huérfanos N° 835, comuna de Santiago, región Metropolitana, bajo el Repertorio N° 7.433, Protocolizado 1600, de 22 de marzo de 2023, rigen desde la fecha de su publicación y reemplazan a cualquier otro.

## **Vigésima. Prohibición de reventa y reexportación**

Los productos y servicios adquiridos en el sitio web de Lenovo.com están sujetos a las regulaciones y administración de exportaciones de los Estados Unidos de América. Los productos y servicios están destinados al uso de los consumidores finales dentro del territorio donde ellos fueron adquiridos y no pueden ser revendidos, exportados o reexportados a otros territorios. Lenovo se reserva el derecho a abstenerse o cancelar cualquier orden de compra en la cual Lenovo sospeche, razonablemente, que el cliente está comprando los productos o servicios con el propósito de revenderlos o exportarlos. Procediendo con la orden de compra, usted confirma que no revenderá, exportará o reexportará ningún producto y/o servicio, en contravía de estos Términos y Condiciones. La prohibición de reventa contenida en esta cláusula no será aplicable para los usuarios revendedores autorizados de Lenovo Pro.

**Vigésima primera.**

Los envíos de los productos pueden estar sujetos a inspecciones de las Autoridades Aduaneras, situación que puede generar demoras o retrasos inesperados en la entrega de los productos. Dicha situación es ajena a Lenovo ya que las Autoridades Aduaneras ejercen sus facultades de revisión de forma aleatoria y selectiva.