

# Términos y Condiciones

## Medios de Pago

Para realizar las compras en bathandbodyworks.cl puedes utilizar tu Tarjeta de Crédito bancaria y Tarjeta de Débito al momento de pagar.

### Tarjetas Bancarias

Puedes pagar con Tarjeta de Crédito Mastercard, Visa, American Express, Magna o Dinners Club emitidas en la República de Chile. Si compras con tarjeta de crédito, recuerda que los costos y cargos asociados al uso de la tarjeta, así como el monto de cada cuota dependerá de las condiciones que acordaste con tu banco emisor. El cargo que aceptas a tu tarjeta se realiza por WebPay.

### Compras desde el extranjero

Podrás realizar tus compras desde el extranjero, sin embargo, los despachos sólo se efectúan dentro del territorio de la República de Chile. Nuestra tienda online no está habilitada para compras con tarjetas de crédito que no hayan sido emitidas en la República de Chile.

### Pago en efectivo

No se puede pagar en efectivo.

## Promociones y Cupones de descuento

### Promociones

Todas las promociones que se realizan en el sitio web están limitadas según el stock disponible tanto para despacho como para retiro en tienda. Respecto a las promociones de compras 2x1, 3x2, 4x2, 5x3 y demás, se deben agregar todos los productos al carrito de compra para que sea efectiva la promoción.

\*Ejemplo: En promociones 4x2, se deben agregar 4 productos al carrito para que se aplique el descuento en los 2 gratis, de lo contrario los productos no se agregaran de manera automática.

### Cupones de descuento

¿Qué es un código promocional o cupón?

Es un código que se ingresa al momento de pagar de manera de hacer uso de beneficios, ofertas disponibles o compensación. Éste puede estar asociado a productos específicos o categorías de productos. Los cupones sólo se pueden hacer efectivos en bathandbodyworks.cl. El descuento del código promocional o cupón siempre se aplicará sobre el precio normal, porque no es acumulable con otros descuentos y/o promociones salvo que se indique lo contrario.

## **Condiciones**

El beneficio del código promocional puede expresarse en un monto fijo de descuento o en un porcentaje de descuento que se aplicará sobre el precio normal, ingresándolo en el carrito de compra antes de pagar.

Algunos cupones pueden requerir de un monto mínimo de compra en la categoría asociada a la promoción para ser válidos y/u otros pueden tener un máximo de monto de descuento.

Sólo se puede ingresar un código promocional por compra.

## **Políticas de Despacho**

Nuestros productos serán entregados al courier y saldrán del centro de distribución según nuestros plazos mínimos y máximos de entrega informados donde se distribuirán según cobertura dentro del país. Para eventos especiales el plazo de gestión puede extenderse. El tiempo final de despacho está sujeto a los tiempos de distribución y servicio del courier. Al momento de realizar tu pedido el sistema calculará automáticamente un estimado del envío según la dirección indicada.

El costo de despacho se calculará e informará previo a realizar tu pedido, una vez que ingreses la dirección de despacho.

### **Seguimiento al pedido:**

El número de seguimiento de tu pedido, se será enviado por email una vez que sea entregado para su distribución.

### **Devoluciones de pedido por problemas de dirección:**

Si la dirección de entrega fuese errónea o simplemente no se encontró quien recibiera el pedido, éste será enviado de vuelta a nuestro centro de distribución. En este caso nuestra área de Servicio al Cliente se pondrá en contacto vía mail para resolver el problema. Cuando contactes a nuestro Servicio de Atención al Cliente, te pedimos tener a mano el número de pedido y el número del artículo (toda esta información se incluye en el correo electrónico de confirmación del envío).

### **Envíos dañados o con problemas**

Es normal que el embalaje pueda presentar algunos desperfectos, pero si el daño es considerable, te rogamos rechazar el pedido y ponerte en contacto con nosotros inmediatamente al correo [contactochile@grupoaxo.com](mailto:contactochile@grupoaxo.com)

### **Despacho Same Day**

- Aplica para compras realizadas hasta las 14:00 horas de lunes a viernes en productos seleccionados.
- La dirección ingresada para el despacho debe encontrarse dentro de las comunas que cuenten con el stock disponible para este servicio.
- El plazo de entrega será dentro del mismo día entre las 15:00 y 22:00 horas.

**Entrega de bolsas por compras online:**

No contamos con entrega de bolsas para compras online. Estos pedidos se envían con un empaque destinado a entrega a domicilio, por lo que se cumple con la exigencia vigente.

## Quiebres de Stock

A pesar de nuestros constantes esfuerzos por mantener actualizado el stock online, tu pedido puede sufrir un quiebre en algún producto solicitado.

Para resolver este tipo de inconveniente tenemos las siguientes opciones:

**Para despacho a Domicilio**

- Anulación de compra y devolución total de dinero.
- Envío parcial y devolución proporcional del dinero por los productos faltantes.
- Gestión del cambio de producto sujeto a stock disponible.

Cualquiera de los casos antes mencionados será notificado por Servicio al cliente.

**Para Retiro en Tienda**

- Si el quiebre de stock es total, se realiza la devolución total del dinero y será notificado por Servicio al cliente.
- Si el quiebre de stock es parcial, se realiza entrega parcial y devolución del proporcional del dinero por los productos. En este caso la entrega de los productos se realiza en tienda.
- Si el quiebre de stock es parcial también existe la opción de gestionar el cambio de producto sujeto al stock disponible. En este caso la entrega de los productos se realiza en tienda.

Cualquiera de los casos antes mencionados será notificado por Servicio al cliente.

Si tu pedido fue realizado con tarjeta de crédito, sólo con la confirmación de anulación del pedido se realizarán las gestiones con Transbank para la anulación del cobro. Si tu pago fue realizado con débito, requerimos de tus datos personales y bancarios para para gestionar dicha transferencia. El tiempo estimado para la devolución del dinero es de hasta 20 días hábiles.

Los datos para gestionar devoluciones por transferencia bancaria son los siguientes:

- 1. Número de Pedido.
- 2. Nombre Completo.
- 3. RUT.

- 4. Banco.
- 5. Número de Cuenta.
- 6. Tipo de Cuenta.

Favor enviar dichos datos a [contactochile@grupoaxo.com](mailto:contactochile@grupoaxo.com)

Una vez detectado el quiebre de stock te informaremos al correo electrónico utilizado al momento de realizar la compra.

## **Políticas de Privacidad**

### **1. Generalidades**

La experiencia de comprar en [bathandbodyworks.cl](http://bathandbodyworks.cl) es cómoda, fácil y segura. Bath And Body Works trabaja con los más altos estándares de seguridad, donde toda la información que los usuarios registran en el Sitio se mantiene de forma confidencial. El responsable del tratamiento de los datos registrados es Blue Stripes Chile SpA, RUT 76.472.382-1, con dirección Los Militares 5890, Las Condes. Santiago – Chile  
Ecommerce operado por Infracommerce.

### **2. Medidas de Seguridad**

Al registrarse en el Sitio se le solicitará al usuario solamente aquella información necesaria para el pago del producto y su posterior envío. En ningún caso, esta información será comunicada o transmitida a terceros ajenos a Bath And Body Works. Bath And Body Works no almacena ni conserva la información de la tarjeta bancaria del usuario.

### **3. Datos Personales**

El usuario registrado podrá ejercer sus derechos de información, modificación, eliminación, cancelación y/o bloqueo de sus datos personales cuando lo estime pertinente, según lo establecido en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

Bath And Body Works pone a disposición del usuario una dirección de correo electrónico [contactochile@grupoaxo.com](mailto:contactochile@grupoaxo.com) y medios tecnológicos en el Sitio a disposición de éste a efectos que pueda solicitar la modificación y/o corrección de sus datos personales.

### **4. Propiedad de la Información**

Toda la información del Sitio es propiedad de Bath And Body Works por lo tanto, no se puede modificar, copiar, extraer o utilizar de otra manera sin el consentimiento previo, expreso y por escrito. De esta forma, el usuario que accede al Sitio es consciente que el mal uso de esta información puede derivar en la presentación de acciones legales, civiles y penales.

## **5. Declaración de Privacidad.**

Bath And Body Works no comunica ni cede a terceros, bajo ninguna circunstancia, los datos de carácter personal registrados por los usuarios en el Sitio. Sin perjuicio de lo anterior, esta información podrá ser tratada por Bath And Body Works y sus asociados, únicamente para fines estadísticos y/o para obtener una mejor comprensión de los perfiles de los usuarios y, así, mejorar los productos ofrecidos en el Sitio

## **6. Medidas de Seguridad**

Para cumplir los objetivos de seguridad Bath And Body Works cuenta con la tecnología SSL (Secure Sockets Layer) que asegura, tanto la autenticidad del Sitio, como el cifrado de toda la información que nos entrega el usuario. Cada vez que el usuario se registra en el Sitio y entrega información de carácter personal, sin importar el lugar geográfico en donde se encuentre, a efectos de comprar un producto, el navegador por el cual ejecuta el acto se conecta al Sitio a través del protocolo SSL, que acredita que el usuario se encuentra efectivamente en el Sitio y en nuestros servidores (lo cual se aprecia con la aparición del código HTTPS en la barra de direcciones del navegador). De esta forma se establece un método de cifrado de la información entregada por el usuario y una clave de sesión única. Esta tecnología permite que la información de carácter personal del usuario, como su nombre, dirección y datos de tarjetas bancarias, sean codificadas previamente, para que no pueda ser leída cuando se transmite a través de Internet. Todos los certificados SSL se crean para un servidor particular, en un dominio específico y para una entidad comercial comprobada.

## **7. Certificaciones**

Certificado de Seguridad SSL Comodo. Los certificados SSL protegen los datos personales de los clientes, incluyendo: domicilio, contraseñas, tarjetas bancarias, información de su identidad e historial de compras no serán divulgados. Esta tecnología también impide el acceso a la información por parte de terceros.

## **8. Vigencia de política de tratamiento de datos**

Conservaremos tus Datos únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del Tratamiento, obligaciones contractuales, exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control o de otras autoridades competentes. Solo se tratarán tus datos para fines específicos y lícitos que se te hayamos informado. El tratamiento de tus datos está sujeto a la ley.

## **9. Comunicaciones Promocionales o Publicitarias**

El usuario autoriza el envío de comunicaciones promocionales o publicitarias enviadas por correo electrónico, sin perjuicio de lo anterior, en cualquier tiempo, el usuario podrá solicitar la suspensión de las mismas, haciendo “click” en el link dispuesto para ello. Bath And Body Works puede tardar hasta siete días para procesar tu solicitud.

## 10. Otros sitios web

A partir de la navegación en el Sitio el usuario pudiese redireccionarse a otros sitios. Bath And Body Works no es responsable de las políticas de privacidad y seguridad de dichos sitios.

## Cambios y Devoluciones de Compras Online

Según la Ley del Consumidor en Chile (Ley 19.496) Bath & Body Works podrá realizar podrá realizar:

- Derecho a retracto: solo dentro de los primeros 10 días de corrido, de haber recibido el producto en la dirección informada al momento de la compra.
  - Devoluciones en un plazo de 10 días contados desde la recepción por parte del cliente, por cualquier motivo; o
  - De acuerdo con la última actualización de la Ley Sobre Protección de los Derechos de los Consumidores:
    - Las compras que se realicen hasta el día 23 de marzo de 2022 tendrán un plazo de 3 (tres) meses de garantía mínima legal, desde la recepción del producto.
    - Las compras que se realicen a partir del día 24 de marzo de 2022, tendrán un plazo de 6 (seis) meses de garantía mínima legal, desde la recepción del producto.
- La garantía legal podrá ser utiliza en los siguientes casos.
  - Producto dañado antes de ser utilizado (quiebre, deterioro o falta de alguna pieza)
  - Producto defectuoso (presenta señales de garantía)
  - Producto distinto al solicitado.

Todo cambio o devolución será efectivo siempre que el producto no haya sido usado y no presente daños imputables al cliente, luego de recibirlo. Además, el producto debe mantener sus etiquetas y sellos originales, ser devuelto en su empaque original y en el mismo estado en que fue enviado o entregado.

Aclaremos que para los artículos de cuidado corporal comprados con la opción:

- Retiro en tienda: solo se podrán efectuar cambios al momento de retirar la compra, una vez firmada la conformidad de entrega no se aceptarán cambios
- Despacho: solo se podrá efectuar cambios en productos comprados y que sean distintos al solicitado o que presenten algún defecto.

Para más detalles sobre cambios y devoluciones para pedidos con despacho a domicilio y retiro en tienda, dirigirse al siguiente link

**<https://www.bathandbodyworks.cl/Institucional/cambios-devoluciones>**

## **Plazos y Costo de Envío**

Dada la contingencia, hemos ajustado a los plazos de entrega según la realidad de nuestros partners logísticos. Serás informado(a) del plazo y costo de despacho según la comuna de envío, al momento de completar tu carrito. El plazo de entrega empezará a regir una vez realizado el pago. Te invitamos a conocer más sobre nuestros plazos y costos de envío en el siguiente link <https://www.bathandbodyworks.cl/Institucional/plazos-costoenvio>