Términos y Condiciones Gift Card Cencosud

Versión: V.1. Vigencia: octubre 2026

1. **Definiciones**

Para los efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se indica:

"Activación": el proceso técnico mediante el cual Cencosud habilita la Gift Card para su uso.

"App Mi Gift Card Cencosud": la aplicación o funcionalidad digital que permite almacenar, consultar, nominar, transferir o utilizar Gift Cards, según las funcionalidades disponibles.

"Beneficiario": la persona natural que recibe una Gift Card adquirida por un Usuario o por una Organización.

"Cencosud": Administradora de Servicios Cencosud Limitada, RUT N° 77.312.480-9, y/o Cencosud Retail S.A., RUT N° 81.201.000-K, conjunta o indistintamente, según el canal correspondiente.

"Comercios Habilitados": los establecimientos físicos, sitios web, aplicaciones o marcas en los que una Gift Card puede ser utilizada, según el tipo de Gift Card y las restricciones aplicables.

"Consumidor": el Usuario que tenga tal calidad conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

"Cuenta": la cuenta personal del Usuario en la App Mi Gift Card Cencosud o en otra Plataforma, que le permite almacenar, consultar y gestionar sus Gift Cards.

"Gift Card" o "GC": la tarjeta de regalo física o digital denominada Gift Card Cencosud, nominativa o al portador, que representa un valor nominal fijo o un porcentaje de descuento, utilizable conforme a estos Términos y Condiciones.

"Grupo Cencosud": el conjunto de sociedades pertenecientes al grupo empresarial de Cencosud S.A., según este término se define en el artículo 96 de la Ley N° 18.045, de Mercado de Valores.

"Organización": la persona jurídica, empresa, institución o entidad que adquiere Gift Cards para su entrega a terceros, colaboradores, clientes, beneficiarios o destinatarios.

"Plataforma": el sitio web, aplicación móvil, e-commerce, sistema de consulta, App Mi Gift Card Cencosud u otro canal digital habilitado para adquirir, consultar, almacenar o utilizar Gift Cards.

"Saldo": el monto disponible asociado a una Gift Card, expresado en pesos chilenos o en la unidad que corresponda según la naturaleza de la Gift Card.

"Términos y Condiciones": este documento, que regula la relación entre el Usuario y Cencosud con ocasión de la adquisición, emisión, activación, entrega y uso de la Gift Card.

“Usuario”: la persona natural que adquiere, recibe, registra, almacena, consulta, transfiere o utiliza una Gift Card.

2. Disposiciones Generales

2.1. Operador del servicio

Los presentes Términos y Condiciones regulan la contratación, emisión, activación, entrega, uso, administración y consulta de la tarjeta de regalo denominada Gift Card Cencosud o Gift Card (en adelante, indistintamente, la “Gift Card” o “GC”), así como el uso de la aplicación Mi Gift Card Cencosud y demás plataformas digitales asociadas.

La Gift Card es administrada y comercializada, según el canal correspondiente, por Administradora de Servicios Cencosud Limitada, Rol Único Tributario N° 77.312.480-9, y/o por Cencosud Retail S.A., Rol Único Tributario N° 81.201.000-K (en adelante, conjunta o indistintamente, “Cencosud”), ambas domiciliadas para estos efectos en Avenida Presidente Kennedy N° 9001, piso 6, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana.

Para la operación, administración, validación, activación, procesamiento de pagos, atención de solicitudes y funcionamiento de las plataformas asociadas a la Gift Card, Cencosud podrá valerse de sociedades relacionadas pertenecientes a su mismo grupo empresarial (según dicho término se define en el artículo 96 de la Ley 18.045), subcontratistas, operadores tecnológicos, procesadores de pago, comercios asociados y otros terceros prestadores de servicios, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan conforme a la ley.

2.2. Objeto y propósito

La Gift Card Cencosud es un instrumento comercial que representa un valor nominal fijo en dinero o, en ciertos casos, un porcentaje determinado de descuento, que puede ser utilizado como medio de pago o beneficio en los comercios, canales, sitios web, aplicaciones, marcas o establecimientos expresamente habilitados, siempre que se encuentre activa, vigente, con saldo disponible y sujeta a las restricciones informadas al momento de la contratación, emisión o entrega.

Estos Términos y Condiciones tienen por objeto informar de manera clara y previa las condiciones aplicables a la Gift Card, incluyendo sus canales de contratación, formas de entrega, uso, vigencia, restricciones, reglas de devolución, medidas de seguridad, canales de atención y derechos de los consumidores conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

2.3. Versión vigente y acceso a los Términos y Condiciones

La versión vigente de estos Términos y Condiciones estará disponible para consulta y descarga en los sitios web y plataformas habilitados por Cencosud, incluyendo, cuando corresponda, los canales de adquisición de Gift Card.

Antes de contratar una Gift Card por medios electrónicos, el Usuario deberá tener acceso claro, comprensible, inequívoco y previo a estos Términos y Condiciones, así como a las condiciones particulares de la Gift Card adquirida, incluyendo tipo, monto, vigencia, restricciones, comercios habilitados, reglas de retracto, formas de entrega y canales de atención.

2.4. Relación con otros términos, condiciones y políticas

Estos Términos y Condiciones regulan exclusivamente la relación relativa a la Gift Card. El uso de sitios web, aplicaciones, medios de pago, promociones, programas de fidelización, marketplace, comercios asociados o servicios de terceros podrá estar sujeto a términos y condiciones particulares.

En caso de contradicción entre estos Términos y Condiciones y las condiciones particulares de una promoción, campaña, comercio, canal o Gift Card específica, prevalecerá la condición más favorable al Consumidor cuando corresponda conforme a la Ley N° 19.496, salvo que se trate de condiciones especiales debidamente informadas.

3. Requisitos De Contratación Y Uso

3.1. Requisitos generales

Podrán contratar Gift Cards las personas naturales que cumplan con los siguientes requisitos:

i. Ser mayor de 18 años.
ii. Contar con RUT vigente y válido en Chile, cuando el canal de contratación o validación así lo requiera.
iii. Tener capacidad legal para contratar.
iv. Proporcionar datos veraces, completos y actualizados cuando sean necesarios para la contratación, entrega, activación, registro, consulta, nominación, transferencia o uso de la Gift Card.
v. Aceptar expresamente estos Términos y Condiciones y, cuando corresponda, las condiciones particulares de la adquisición.
vi. Conocer la política de privacidad y tratamiento de datos personales.

Las Organizaciones podrán contratar Gift Cards a través de los canales habilitados para empresas, sujetándose a estos Términos y Condiciones y a las condiciones comerciales particulares que acuerden con Cencosud, siempre que dichas condiciones no afecten los derechos irrenunciables que correspondan a los consumidores finales o beneficiarios.

3.2. Uso por Beneficiarios

La Gift Card podrá ser utilizada por el Usuario adquirente, por el Beneficiario designado o por su portador, según se trate de una Gift Card nominativa o al portador, y siempre conforme a las condiciones informadas al momento de su emisión, entrega, activación o registro.

La entrega de una Gift Card a un tercero no libera a Cencosud de informar, a través de los medios razonablemente disponibles, las condiciones esenciales de uso de la Gift Card, incluyendo saldo, vigencia, restricciones, comercios habilitados y canales de atención. En el caso de Gift Cards contratadas por Organizaciones, estas deberán informar oportunamente a sus beneficiarios las restricciones especiales que hayan solicitado o acordado con Cencosud, sin perjuicio de la información que Cencosud ponga a disposición en sus plataformas de consulta.

3.3. Gift Cards nominativas y al portador

Las Gift Cards podrán ser:

- **Nominativas:** asociadas a una persona determinada, quien deberá identificarse para su uso conforme a los procedimientos de seguridad que se encuentren vigentes.
- **Al portador:** utilizables por quien las presente válidamente, salvo que hayan sido nominadas, bloqueadas, transferidas, restringidas o sujetas a validaciones adicionales conforme a estos Términos y Condiciones.

Sin perjuicio de la modalidad de la Gift Card, sea nominativa o al portador, la Empresa solicitará al Usuario presentar su cédula de identidad vigente al momento de usarla, ya sea para pagar, consultar el saldo, activarla, recargarla o realizar cualquier otra operación asociada. Esta exigencia busca prevenir fraudes, usos no autorizados y operaciones ilícitas, y resguardar la seguridad de las transacciones.

Para las Gift Cards nominativas, la identidad del portador deberá coincidir con la del titular registrado. Para las Gift Cards al portador, la cédula de identidad se solicitará solo para registrar e identificar a quien realiza la operación. La tarjeta seguirá siendo transferible entre personas mientras no haya sido nominada, bloqueada o restringida conforme a estos Términos y Condiciones.

Si el Usuario no presenta su cédula de identidad, o si esta no está vigente, se ve adulterada o no corresponde a quien la exhibe, la Empresa podrá rechazar la operación. Mientras no se acredite debidamente la identidad, la Empresa también podrá suspender temporalmente el uso de la Gift Card, sin que esto afecte el saldo disponible. La Empresa tratará los datos personales obtenidos solo para los fines indicados en esta cláusula, conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales y a su Política de Privacidad.

3.4. Exclusiones generales

No podrán contratar, registrar o utilizar Gift Cards quienes:

- No tengan capacidad legal para contratar, salvo que actúen debidamente representados.
- Proporcionen datos falsos, incompletos, ajenos o fraudulentos.
- Intenten usar Gift Cards para fines ilícitos, fraudulentos, especulativos, comerciales no autorizados, reventa masiva o vulneración de sistemas.
- Hayan sido bloqueados o excluidos fundadamente por uso indebido, fraude o incumplimiento grave de estos Términos y Condiciones.

4. Canales de Adquisición, Activación y Entrega

4.1. Canales de contratación para personas naturales

Las personas naturales podrán contratar Gift Cards a través de los canales habilitados por Cencosud, los que podrán incluir:

- Establecimientos físicos de Paris, Jumbo, Santa Isabel, Easy u otros comercios habilitados.
- Comercios asociados tales como Women’secret, Umbrale, American Eagle u otros que se informen oportunamente.

- Sitios web o plataformas digitales, incluyendo www.giftcard.cl, www.paris.cl u otros canales habilitados.
- Aplicaciones móviles o funcionalidades digitales de Cencosud que permitan adquirir Gift Cards.

Los canales disponibles, montos, medios de pago, tipos de Gift Card, formatos, plazos de entrega y restricciones podrán variar según el canal de contratación, lo que será informado antes del pago.

4.2. Canales de contratación para Organizaciones

Las Organizaciones podrán contratar Gift Cards a través de:

- Canal presencial o asistido de Venta Empresas Cencosud.
- E-commerce exclusivo para Organizaciones, incluyendo empresas.giftcard.cl u otros canales habilitados.
- Otros canales corporativos, digitales o presenciales que Cencosud informe.

La emisión de documentos tributarios, notas de cobro, facturas afectas o exentas, comprobantes y demás documentos comerciales se realizará conforme a la legislación aplicable y a las condiciones acordadas con la Organización, sin perjuicio de la información que deba entregarse al beneficiario para el uso de la Gift Card.

4.3. Proceso de contratación por medios electrónicos

En las contrataciones realizadas por medios electrónicos, el consentimiento del Usuario se formará solo cuando éste haya tenido previamente acceso claro, comprensible e inequívoco a las condiciones generales y particulares de la Gift Card, y la posibilidad de guardarlas o imprimirlas.

Antes del pago, la Plataforma informará, al menos:

- Identidad del proveedor.
- Tipo de Gift Card.
- Monto o valor nominal.
- Formato físico o digital.
- Canal de entrega.
- Vigencia y fecha de vencimiento o forma de cálculo.
- Comercios o canales habilitados.
- Restricciones relevantes de uso.
- Condiciones aplicables al derecho de retracto.
- Reglas de devolución, anulación o recuperación de saldo, cuando procedan.
- Canales de atención al cliente.

El Usuario podrá revisar y corregir los datos de la adquisición antes de confirmar la transacción. Una vez finalizada la contratación, Cencosud enviará o pondrá a disposición del Usuario una confirmación escrita o electrónica de la adquisición, según el canal utilizado.

4.4. Activación de la Gift Card

La Gift Card será válida para su uso una vez que se cumplan copulativamente las siguientes condiciones, según corresponda:

- Que el precio de adquisición de la Gift Card haya sido pagado íntegramente o se encuentre pagado conforme a las condiciones acordadas con Cencosud.
- Que la Gift Card haya sido emitida por Cencosud.
- Que la Gift Card haya sido activada en los sistemas de Cencosud.
- Que la Gift Card no se encuentre bloqueada, anulada, vencida, suspendida o sujeta a una restricción que impida su uso.

En el caso de Gift Cards adquiridas por Organizaciones, la entrega y activación podrán sujetarse a los plazos y condiciones comerciales acordadas con Cencosud. Las restricciones especiales solicitadas por la Organización deberán ser informadas al beneficiario por la Organización y, cuando sea técnicamente posible, estarán disponibles para consulta en la Plataforma.

4.5. Entrega de la Gift Card

La Gift Card podrá entregarse en formato físico o digital. En el caso de Gift Cards digitales, la entrega podrá realizarse mediante correo electrónico, enlace, código de barras, código QR, App Mi Gift Card Cencosud u otro mecanismo seguro habilitado.

El Usuario será responsable de verificar que los datos de entrega sean correctos antes de confirmar la contratación. En caso de error en los datos de envío, deberá contactar oportunamente al Servicio de Atención al Cliente. Cencosud revisará la solicitud y adoptará las medidas razonables que correspondan, siempre que la Gift Card no haya sido utilizada por un tercero o que el error no sea imputable exclusivamente al Usuario.

5. Gift Card Cencosud: Tipos, Uso y Restricciones

5.1. Naturaleza de la Gift Card

La Gift Card representa un valor nominal fijo en dinero o un porcentaje determinado de descuento, según el tipo de producto contratado. Mientras se encuentre activa, vigente y con saldo disponible, podrá ser utilizada como medio de pago o beneficio en los comercios y canales habilitados.

La Gift Card no constituye una cuenta corriente, cuenta vista, depósito bancario, instrumento de inversión, producto financiero, tarjeta de pago con provisión de fondos regulada por el Capítulo III.J.3 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, ni genera estados de cuenta, intereses o reajustes, salvo que una norma imperativa disponga algo distinto.

5.2. Tipos de Gift Card

Cencosud podrá ofrecer distintos tipos de Gift Card, incluyendo, entre otras:

5.2.1. Gift Card Full

La Gift Card Full podrá ser utilizada en los establecimientos físicos Paris, Jumbo, Santa Isabel, Spid, Easy, Don Salva, Women’secret, Umbrale, American Eagle u otros que se incorporen al

programa, y/o canales digitales www.paris.cl, www.jumbo.cl y www.santaisabel.cl informados al momento de su contratación, siempre que la Gift Card no tenga restricciones particulares.

La disponibilidad para compras en plataformas de e-commerce, aplicaciones, marketplace, productos de terceros o determinados comercios dependerá de las condiciones informadas para cada Gift Card.

5.2.2. Gift Card Select

La Gift Card Select podrá ser utilizada en los establecimientos físicos Paris, Jumbo, Santa Isabel, Spid, Don Salva, Women'secret, Umbrale, American Eagle u otros que se incorporen al programa y/o en el canal digital www.paris.cl (excluido productos Marketplace), expresamente habilitados para este tipo de Gift Card.

Podrá excluir determinados comercios, categorías, canales, marketplace, eventos promocionales o productos específicos, siempre que tales exclusiones hayan sido informadas de manera clara y previa.

5.2.3. Gift Cards especiales, promocionales o corporativas

Cencosud podrá emitir Gift Cards especiales, promocionales, nominativas, corporativas, con restricciones por comercio, categoría, campaña, monto, canal, plazo, evento o beneficiario. Dichas condiciones particulares deberán informarse antes de la contratación o entrega al Beneficiario, según corresponda, y estarán disponibles en los medios de consulta habilitados cuando sea técnicamente posible.

5.3. Uso como medio de pago

La Gift Card podrá ser utilizada como medio de pago total o parcial en los comercios habilitados, conforme a las reglas operativas de cada canal. En compras presenciales, el Usuario deberá presentar la Gift Card física o digital y cumplir con los procedimientos de validación vigentes. En canales digitales, deberá ingresar o seleccionar la Gift Card conforme a las instrucciones del sitio web o aplicación.

Cuando el saldo de la Gift Card sea inferior al monto total de la compra, el Usuario podrá complementar el pago con otros medios aceptados por el comercio, salvo que el canal, tipo de Gift Card o sistema de pago aplicable informe previamente una restricción técnica o comercial específica.

5.4. Precio aplicable y ofertas

El pago con Gift Card se aplicará sobre el precio de venta vigente del producto o servicio al momento de la compra. Las Gift Cards podrán no ser acumulables con ofertas exclusivas de determinados medios de pago, eventos promocionales, convenios especiales o beneficios cuya base legal o condición particular excluya expresamente su uso conjunto, siempre que dicha exclusión haya sido informada de manera clara y previa.

5.5. Restricciones generales de uso

Salvo que se informe expresamente lo contrario para una Gift Card específica, las Gift Cards:

- No podrán ser utilizadas para pagar cuentas de servicios, seguros, productos financieros, otras Gift Cards u otros servicios de índole financiera.
- No podrán canjearse por dinero en efectivo, salvo que la ley, una autoridad competente o una resolución aplicable disponga otra forma de restitución.
- No permitirán traspasos de dinero a otras tarjetas, cuentas bancarias, instrumentos de crédito o medios de pago.
- No devengarán reajustes ni intereses.
- Solo podrán utilizarse si se encuentran activas, vigentes, con saldo disponible y no bloqueadas.
- No podrán utilizarse fuera de línea o manualmente si el sistema requiere validación electrónica.
- Podrán estar sujetas a límites de cantidad de Gift Cards por compra, monto máximo, tipo de producto, canal, comercio o marca, siempre que se informe oportunamente.
- No podrán utilizarse para productos o servicios legalmente restringidos, tales como cigarrillos, boletos de juegos de azar, recargas u otros que se informen conforme a la ley.

Las restricciones relevantes deberán informarse antes de la contratación y, cuando sea técnicamente posible, en la consulta de saldo, App, correo de entrega o soporte digital asociado a la Gift Card.

5.6. Consulta de saldo, movimientos y restricciones

El Usuario podrá consultar el saldo, vigencia, movimientos disponibles y restricciones principales de su Gift Card a través de los canales habilitados por Cencosud, que podrán incluir sitio web, App Mi Gift Card Cencosud, Servicio de Atención al Cliente, caja de establecimientos físicos u otros medios informados.

Cencosud procurará que la información de saldo y vigencia se encuentre actualizada. Sin perjuicio de ello, podrán existir desfases técnicos razonables entre la realización de una transacción y su reflejo en los sistemas de consulta.

6. Vigencia, Saldos y Vencimiento

6.1. Vigencia general

La Gift Card tendrá la vigencia informada al momento de su contratación, emisión o entrega. La fecha de vencimiento, o la forma de calcularla, deberá ser informada de manera clara y previa al pago o, en el caso de Gift Cards entregadas por Organizaciones, antes o al momento de su entrega al beneficiario.

Como regla general, la vigencia comercial de la Gift Card será de hasta 12 meses contados desde su activación, emisión, adquisición o entrega, según se informe para cada canal o producto. En campañas, promociones o Gift Cards especiales podrá establecerse una vigencia distinta, siempre que sea informada de manera destacada y previa.

6.2. Información y recordatorios de vencimiento

Cencosud pondrá a disposición del Usuario mecanismos para consultar la fecha de vencimiento de la Gift Card. Cuando Cencosud cuente con datos de contacto válidos del Usuario o beneficiario y

sea técnicamente posible, podrá enviar recordatorios de vencimiento por medios electrónicos, tales como correo electrónico, SMS, notificación push, App u otros canales disponibles.

La falta de recepción de un recordatorio no afectará por sí sola la fecha de vencimiento informada, siempre que dicha fecha haya estado disponible para consulta y haya sido informada oportunamente. No obstante, Cencosud revisará de buena fe los casos en que el Usuario acredite que no tuvo acceso razonable a la información de vencimiento por causa no imputable a él.

6.3. Tratamiento de saldos al vencimiento

Al vencimiento de la Gift Card, esta dejará de estar disponible para nuevas compras. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá contactar al Servicio de Atención al Cliente para solicitar la revisión de su caso cuando exista saldo no utilizado, especialmente en situaciones de falta de información, error de sistema, imposibilidad de uso atribuible a Cencosud, bloqueo no imputable al Usuario, caso fortuito acreditado u otras circunstancias justificadas.

Cencosud podrá, según corresponda y de acuerdo con la legislación aplicable, evaluar medidas tales como reemisión, prórroga comercial, habilitación excepcional, restitución al mismo medio de pago o entrega de una nueva Gift Card por el saldo disponible. Estas medidas no procederán en caso de fraude, uso indebido, Gift Cards promocionales gratuitas, beneficios no pagados por el Usuario o restricciones especiales lícitamente informadas.

6.4. Orden de uso del saldo

Cuando una compra permita utilizar más de una Gift Card, el sistema podrá aplicar primero aquellas con vencimiento más próximo, siempre que sea técnicamente posible. En caso de que el Usuario seleccione manualmente la Gift Card a utilizar, será responsable de verificar su saldo y vigencia antes de confirmar la transacción.

6.5. Gift Cards promocionales o gratuitas

Las Gift Cards entregadas gratuitamente, como premio, bonificación, descuento, compensación comercial, campaña promocional o beneficio no pagado directamente por el Usuario podrán tener vigencias, restricciones y reglas especiales, las que deberán ser informadas en las bases legales, condiciones de campaña o comunicación correspondiente.

7. Derecho de Retracto, Cambios, Anulaciones y Devoluciones

7.1. Derecho de retracto en adquisiciones presenciales

En las adquisiciones presenciales de Gift Cards en establecimientos físicos, el derecho de retracto no procederá salvo que la ley establezca lo contrario o que Cencosud otorgue voluntariamente una política comercial más favorable, la cual será informada en el respectivo canal o campaña.

Lo anterior no afecta los derechos que correspondan al Consumidor en caso de error, incumplimiento, falta de entrega, imposibilidad de uso imputable a Cencosud, cobro indebido u otra hipótesis reconocida por la legislación vigente.

7.2. Derecho de retracto en adquisiciones por medios electrónicos

En las contrataciones de Gift Cards realizadas por medios electrónicos, el derecho de retracto se regirá por la Ley N° 19.496 y demás normativa aplicable. Cuando proceda legalmente la exclusión del derecho de retracto por la naturaleza de la Gift Card, por su activación, emisión, personalización, envío al beneficiario, uso total o parcial, o por otra causal reconocida por la normativa aplicable, dicha exclusión será informada al Consumidor de manera inequívoca, destacada y fácilmente accesible antes de la contratación y pago.

Para evitar dudas:

- Si la Gift Card aún no ha sido emitida, activada, personalizada, enviada al beneficiario ni utilizada, Cencosud revisará la solicitud de retracto o anulación conforme a la ley, las condiciones informadas y el estado de la operación.
- Si la Gift Card ya fue utilizada total o parcialmente, nominada, transferida, enviada a un tercero o incorporada a un sistema que impida razonablemente su recuperación segura, Cencosud podrá rechazar la solicitud de retracto cuando exista fundamento legal y técnico para ello.

En todo caso, el Consumidor podrá presentar consultas o reclamos ante los canales de atención de Cencosud.

7.3. Forma de ejercer solicitudes de retracto, anulación o revisión

El Consumidor podrá solicitar la revisión de una adquisición, anulación, retracto, devolución o reemisión a través de los canales de atención habilitados por Cencosud. Para una adecuada gestión, podrá requerirse:

- Identificación del solicitante.
- Comprobante de adquisición o número de transacción.
- Código, número o identificador de la Gift Card, cuando corresponda.
- Correo electrónico o datos de entrega utilizados.
- Estado de uso de la Gift Card.
- Descripción de la solicitud.

Cencosud podrá verificar el estado de la Gift Card antes de resolver la solicitud. Si la Gift Card se encuentra utilizada total o parcialmente, bloqueada por seguridad, enviada a un tercero, nominada o sujeta a restricciones especiales, Cencosud informará al Usuario las alternativas disponibles conforme a la ley y a estos Términos y Condiciones.

7.4. Devolución de productos adquiridos con Gift Card

La devolución, cambio, garantía legal o ejercicio de otros derechos respecto de productos o servicios adquiridos utilizando una Gift Card se regirá por la Ley N° 19.496, las políticas comerciales del respectivo establecimiento y las condiciones particulares del producto o servicio adquirido.

Cuando proceda una devolución de dinero respecto de una compra pagada total o parcialmente con Gift Card, la restitución se realizará preferentemente al mismo medio utilizado, mediante abono a

la Gift Card respectiva, reemisión de una nueva Gift Card, devolución al medio complementario de pago o mecanismo equivalente, según corresponda al caso concreto.

Lo anterior se aplicará sin perjuicio de que la ley, una autoridad competente, una resolución aplicable o una obligación legal exija una forma distinta de restitución.

7.5. Garantía legal y derechos irrenunciables

El uso de una Gift Card como medio de pago no limita, reduce ni excluye los derechos irrenunciables que la Ley N° 19.496 reconoce al Consumidor respecto de los productos o servicios adquiridos, incluyendo, cuando proceda, garantía legal, derecho a información veraz y oportuna, reparación e indemnización de perjuicios, canales de reclamo y acceso a los tribunales competentes.

Ninguna disposición de estos Términos y Condiciones deberá interpretarse como renuncia anticipada del Consumidor a derechos conferidos por la ley.

7.6. Errores, fallas de sistema o imposibilidad de uso

Si una Gift Card activa, vigente y con saldo disponible no puede ser utilizada por causa imputable a Cencosud, por error de sistema, falla de activación, inconsistencia de saldo, bloqueo no justificado o problema técnico atribuible a la Plataforma, el Usuario podrá solicitar la revisión del caso. Verificada la situación, Cencosud adoptará las medidas que correspondan, tales como habilitación, reemisión, corrección de saldo, extensión de vigencia, restitución o solución equivalente.

7.7. Gift Cards adquiridas por Organizaciones

En el caso de Gift Cards adquiridas por Organizaciones, las solicitudes de anulación, reemisión, corrección de datos, restricciones, bloqueo o devolución podrán requerir la intervención o autorización de la Organización contratante, especialmente si la Gift Card fue emitida bajo condiciones corporativas particulares.

Lo anterior no impedirá que el beneficiario pueda consultar saldo, vigencia, restricciones y canales de atención, ni afectará los derechos que le correspondan como Consumidor cuando tenga tal calidad conforme a la ley.

8. App Mi Gift Card Cencosud y Seguridad

8.1. Funcionalidades de la App

La App Mi Gift Card Cencosud, o la funcionalidad digital que la reemplace, podrá permitir al Usuario, según disponibilidad técnica:

- Almacenar Gift Cards físicas o digitales.
- Consultar saldo, vigencia, movimientos y restricciones.
- Utilizar Gift Cards en comercios habilitados mostrando el código correspondiente.
- Nominar Gift Cards al portador.
- Transferir o regalar Gift Cards a terceros, cuando la funcionalidad esté disponible.
- Bloquear o reportar incidentes, si el canal se encuentra habilitado.
- Consultar términos, condiciones, políticas y canales de atención.

Las funcionalidades disponibles podrán variar según el tipo de Gift Card, canal de emisión, condiciones de la Organización, restricciones de seguridad, versión de la App o disponibilidad técnica.

8.2. Registro y uso de credenciales

Para utilizar la App o determinadas funcionalidades digitales, el Usuario deberá registrarse, crear una clave de acceso y aceptar los términos, condiciones y políticas aplicables. La clave será secreta, personal e intransferible.

Como parte del proceso de registro, el Usuario deberá ingresar determinados datos de identificación, incluyendo el número de serie de su cédula de identidad. Dicho dato será obligatorio y será utilizado para validar la identidad del Usuario, resguardar la seguridad de la cuenta y prevenir fraudes, suplantaciones de identidad, accesos no autorizados u otras actividades indebidas.

En caso de que el Usuario no ingrese el número de serie de su cédula de identidad, no podrá completar el proceso de registro ni acceder a la App o a las funcionalidades digitales que requieran dicho registro.

El Usuario deberá mantener la confidencialidad de sus credenciales, cerrar sesión en dispositivos compartidos, mantener actualizados sus datos de contacto y reportar oportunamente cualquier uso no autorizado, pérdida del dispositivo, sospecha de fraude o compromiso de seguridad.

8.3. Custodia de Gift Cards físicas y digitales

El Usuario o portador deberá custodiar diligentemente la Gift Card física, digital, código de barras, código QR, enlace, correo de entrega, credenciales de acceso y dispositivo desde el cual se utilice la Gift Card.

Cuando una Gift Card física o digital sea almacenada en la App, la tarjeta, código o soporte original podrá seguir siendo válido y utilizable, salvo que se informe expresamente lo contrario. Por ello, el Usuario deberá resguardar tanto la Gift Card almacenada como el soporte original para prevenir usos no autorizados.

8.4. Robo, extravío, uso no autorizado y bloqueo

En caso de robo, extravío, pérdida de acceso, compromiso de credenciales, sospecha de uso no autorizado o pérdida del dispositivo donde se encuentre almacenada una Gift Card, el Usuario deberá informar inmediatamente a Cencosud a través de los canales de atención habilitados.

El Usuario será responsable de los usos realizados antes del aviso oportuno a Cencosud, salvo que el uso indebido sea imputable a una falla de seguridad, error de sistema, falta de bloqueo oportuno después del aviso, negligencia de Cencosud o cualquier otra circunstancia que legalmente no pueda ser atribuida al Usuario.

Recibido el aviso, Cencosud podrá bloquear preventivamente la Gift Card, revisar el saldo disponible, verificar antecedentes y, cuando corresponda, reemitir o habilitar una nueva Gift Card por el saldo no utilizado al momento del bloqueo efectivo. Esta medida no procederá respecto de saldos ya utilizados antes del aviso, salvo que se acredite responsabilidad de Cencosud o de un tercero por quien Cencosud deba responder conforme a la ley.

8.5. Dispositivos manipulados o inseguros

Cencosud podrá restringir o bloquear temporalmente el acceso a la App o a determinadas funcionalidades desde dispositivos que presenten indicios de manipulación no autorizada, tales como jailbreak, root, software malicioso, emuladores no autorizados o vulneraciones de seguridad, cuando ello sea necesario para proteger al Usuario, la integridad del sistema, los saldos disponibles y los datos personales.

9. Obligaciones Del Usuario, Beneficiario y Organización

9.1. Obligaciones del Usuario y beneficiario

El Usuario y el beneficiario deberán:

i. Utilizar la Gift Card de buena fe y conforme a la legislación vigente.
ii. Proporcionar información veraz, completa y actualizada cuando sea necesaria para contratar, registrar, nominar, transferir, bloquear, recuperar o utilizar una Gift Card.
iii. Custodiar la Gift Card física o digital y sus códigos asociados.
iv. Revisar oportunamente saldo, vigencia, restricciones y condiciones de uso.
v. No vender, revender, clonar, adulterar, duplicar, manipular o comercializar Gift Cards sin autorización de Cencosud.
vi. No utilizar Gift Cards para fraude, lavado de activos, suplantación de identidad, abuso promocional, vulneración de sistemas o fines ilícitos.
vii. Informar oportunamente a Cencosud cualquier error, uso no autorizado, pérdida, robo, extravío, inconsistencia de saldo o problema de funcionamiento.

9.2. Obligaciones de la Organización

La Organización que contrate Gift Cards deberá:

i. Pagar el precio en la forma y plazo acordados con Cencosud.
ii. Entregar datos correctos para emisión, nominación, activación o despacho.
iii. Informar oportunamente a los beneficiarios las condiciones y restricciones especiales de las Gift Cards contratadas.
iv. No utilizar Gift Cards para fines ilícitos, engañosos, contrarios a la normativa laboral, tributaria, de consumo, protección de datos o cualquier otra normativa aplicable.
v. Respetar las condiciones de uso, restricciones, vigencia y canales de atención informados por Cencosud.

La Organización será responsable frente a sus beneficiarios por la información, instrucciones, restricciones o condiciones especiales que les comunique, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan a Cencosud conforme a la ley.

9.3. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento grave de estos Términos y Condiciones, el uso fraudulento, la adulteración, la reventa no autorizada, la suplantación de identidad, el abuso de promociones o cualquier conducta que afecte la seguridad o integridad de la Gift Card podrá dar lugar a medidas proporcionales, tales

como suspensión preventiva, bloqueo, rechazo de transacciones, anulación de Gift Cards obtenidas irregularmente, término de cuentas asociadas y ejercicio de acciones legales, según corresponda.

Estas medidas serán aplicadas de manera fundada y proporcional, sin afectar los derechos que la ley reconoce a los consumidores.

10. Suspensión, Bloqueo y Término

10.1. Bloqueo preventivo

Cencosud podrá bloquear preventivamente una Gift Card, Cuenta o funcionalidad cuando existan antecedentes fundados de:

- Robo, extravío o uso no autorizado.
- Fraude, suplantación de identidad o adulteración.
- Error de emisión, duplicidad, inconsistencia técnica o falla de activación.
- Incumplimiento grave de estos Términos y Condiciones.
- Solicitud de autoridad competente.
- Necesidad de proteger al Usuario, beneficiario, Organización, comercios habilitados o sistemas de Cencosud.

El bloqueo preventivo tendrá una duración razonable y proporcional a la complejidad de la revisión. Cuando corresponda, Cencosud informará al Usuario u Organización el motivo general de la medida y los antecedentes necesarios para su revisión, salvo que ello pueda comprometer una investigación, la seguridad del sistema o el cumplimiento de obligaciones legales.

10.2. Reemisión, desbloqueo o restitución de saldo

Si finalizada la revisión se determina que el bloqueo no era imputable al Usuario o beneficiario, Cencosud adoptará las medidas que correspondan para restituir el acceso o saldo disponible, tales como desbloqueo, reemisión, extensión de vigencia, corrección de saldo o solución equivalente.

Si se verifica fraude, uso indebido, adulteración, duplicidad no autorizada, reventa prohibida o incumplimiento grave imputable al Usuario, Cencosud podrá mantener el bloqueo, anular la Gift Card o rechazar solicitudes de recuperación, sin perjuicio de los derechos del Usuario a presentar antecedentes y ejercer las acciones que estime pertinentes.

10.3. Término o descontinuación de la Gift Card o de un canal

Cencosud podrá modificar, reemplazar o descontinuar determinados tipos de Gift Card, canales, funcionalidades, comercios habilitados o plataformas, por razones comerciales, técnicas, regulatorias, de seguridad o de operación.

Cuando la modificación o descontinuación afecte Gift Cards vigentes con saldo disponible, Cencosud informará los mecanismos alternativos para su uso, reemisión, reemplazo, canje, restitución o solución equivalente, según corresponda y conforme a la ley.

11. Atención Al Cliente y Reclamos

11.1. Canales de contacto

Para consultas, solicitudes, reclamos, bloqueo, recuperación, revisión de saldo, problemas de uso, retracto, devoluciones o información sobre Gift Cards, el Usuario podrá contactar a Cencosud a través de los canales habilitados, incluyendo:

CANAL	CONTACTO
Sitio web	http://www.giftcard.cl/ https://www.giftcard.cl/centro-de-ayuda
Dirección	Av. Presidente Kennedy N° 9001, piso 6, Las Condes, Santiago, Chile

Los horarios de atención y canales disponibles podrán variar, lo que será informado en las plataformas correspondientes.

11.2. Información necesaria para consultas

Para una atención más eficiente, el Usuario deberá tener a mano, cuando corresponda:

- Cédula de identidad.
- Correo electrónico o teléfono registrado.
- Comprobante de adquisición o número de transacción.
- Código o identificador de la Gift Card.
- Fecha y canal de adquisición.
- Comercio donde intentó utilizarla.
- Capturas de pantalla, boleta, comprobante o antecedentes del problema.

11.3. Reclamos ante autoridades

El Usuario podrá ejercer sus derechos ante Cencosud, ante el Servicio Nacional del Consumidor, ante el Juzgado de Policía Local competente o ante los tribunales ordinarios de justicia cuando corresponda, conforme a la Ley N° 19.496 y demás normativa aplicable.

12. Disposiciones Finales

12.1. Modificaciones a estos Términos y Condiciones

Cencosud podrá modificar estos Términos y Condiciones cuando sea necesario para mejorar el servicio, incorporar nuevas funcionalidades, adaptarse a cambios legales o regulatorios, modificar canales de uso, actualizar medidas de seguridad o por otras razones justificadas.

Las modificaciones serán informadas a los Usuarios mediante publicación en los sitios web correspondientes, aviso en la App, correo electrónico, notificación push, comunicación en la Plataforma u otros medios disponibles, según la naturaleza de la modificación.

Las modificaciones no afectarán retroactivamente derechos adquiridos, saldos disponibles, vigencias ya informadas o condiciones esenciales de Gift Cards previamente contratadas, salvo que la modificación sea más favorable para el Usuario, responda a una exigencia legal, sea necesaria por razones de seguridad o sea aceptada expresamente por el Usuario.

12.2. Accesibilidad y comprensión

Cencosud procurará que estos Términos y Condiciones se encuentren redactados de manera clara, legible y en idioma castellano, y que las plataformas digitales incorporen funcionalidades razonables para facilitar su comprensión y acceso por personas con discapacidad visual o auditiva, conforme a la normativa aplicable.

12.3. Cesión

El Usuario no podrá ceder, transferir ni delegar sus derechos u obligaciones bajo estos Términos y Condiciones, salvo en los casos expresamente permitidos para la transferencia o regalo de Gift Cards al portador o cuando la Plataforma habilite dicha funcionalidad.

Cencosud podrá ceder, transferir o delegar sus derechos y obligaciones a sociedades relacionadas, continuadores legales, adquirentes del negocio, operadores del programa o terceros que asuman la operación de la Gift Card, informando al Usuario cuando corresponda y sin afectar los derechos que le reconoce la ley.

12.4. Nulidad parcial

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones fuera declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad o tribunal competente, dicha declaración no afectará la validez de las restantes disposiciones, las cuales continuarán vigentes en todo aquello que no sea incompatible con la resolución correspondiente.

12.5. Interpretación favorable al consumidor

Cuando estos Términos y Condiciones sean aplicables a un Consumidor, las cláusulas ambiguas se interpretarán en su favor, y en caso de contradicción entre disposiciones prevalecerá aquella que resulte más favorable al Consumidor, conforme a la Ley N° 19.496.

12.6. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile.

Cuando el Usuario tenga la calidad de Consumidor conforme a la legislación vigente, las controversias relacionadas con 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 otras materias y de los mecanismos administrativos disponibles ante el Servicio Nacional del Consumidor.

13. Datos Personales

En el marco de la contratación, emisión, activación, entrega, uso, consulta y seguridad de la Gift Card, así como del registro y uso de la App Mi Gift Card Cencosud, Cencosud trata datos personales del Usuario, Beneficiario y, cuando corresponda, de la Organización. Los responsables del tratamiento son Administradora de Servicios Cencosud Limitada (RUT N°77.312.480-9) y/o Cencosud Retail S.A. (RUT N°81.201.000-K), según el canal utilizado, ambas domiciliadas en Av. Presidente Kennedy N°9001, piso 6, Las Condes, Santiago.

El tratamiento de datos necesario para la ejecución del servicio, incluyendo la validación de identidad, procesamiento del pago, emisión, activación, entrega y consulta de la Gift Card, gestión de reclamos y prevención de fraude, se funda en la ejecución del contrato y, según corresponda, en el interés legítimo de Cencosud, conforme al artículo 13, letras c) y d) de la Ley N°19.628, reformada por la Ley N°21.719 sobre protección de datos personales, no requiriendo por tanto del consentimiento separado del titular.

El Usuario o Beneficiario según corresponda, podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y bloqueo en los términos del artículo 4° de la Ley N°19.628 reformada, dirigiendo su solicitud en este siguiente formulario.. A contar de la entrada en vigencia de la nueva ley de protección de datos personales, en caso de que la solicitud sea rechazada o no respondida oportunamente, el Usuario o Beneficiario según corresponda, tendrá derecho a recurrir ante la Agencia de Protección de Datos Personales.

14. Política De Privacidad

Para mayor información sobre el tratamiento de datos personales, finalidades, bases de licitud, destinatarios, plazos de conservación, medidas de seguridad y ejercicio de derechos, el Usuario deberá consultar la Política de Privacidad vigente de Gift Card y de las plataformas específicas utilizadas para la contratación o uso de esta.

15. Representante Legal

Para todos los efectos legales relacionados con estos Términos y Condiciones, Cencosud designa como representante legal al señor Juan Luis Taverne Hot, cédula de identidad N° 9.965.979-3, domiciliado para estos efectos en Avenida Presidente Kennedy N° 9001, piso 6, comuna de Las Condes, Santiago, Región Metropolitana.

Versión: V.1.