

Términos y Condiciones CencoPay

Última actualización, 10 de diciembre de 2024

1. Disposiciones generales

1. Antecedentes

Cencosud S.A., RUT N° 93.834.000-5, 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 funcionamiento, características y forma de uso de la Aplicación *CencoPay* (en adelante, la “Aplicación”).

CencoPay es una plataforma de pago desarrollada por Cencosud S.A. para dispositivos móviles o teléfonos celulares – *smartphone con sistema operativo iOS 15,5 y/o Android 7,0*, y siguientes- mediante la cual los Usuarios registrados y que tengan habilitada una cuenta personal en la Aplicación, podrán pagar a los establecimientos comerciales que son o lleguen a ser filiales de Cencosud S.A., esto es, locales físicos y ecommerce *Jumbo, Santa Isabel, Spid, Paris y Easy* (en adelante, los “Comercios Asociados”), las compras de los productos y/o las contrataciones de los servicios, utilizando los medios de pago electrónicos que hubieran registrado y/o sumas de dinero pre-cargadas en la Aplicación.

Con CencoPay el Usuario puede pagar sus compras de productos y/o servicios en Comercios Asociados mediante cargos a: (1) sus tarjetas bancarias emitidas en Chile de débito, crédito o prepago que decida enrolar asociándolas a su cuenta personal en la Aplicación (en adelante, “Medios de Pago Registrados”), y (b) el saldo vigente (en adelante, “Saldo”) en su cuenta personal en la Aplicación.

En cuanto a los Medios de Pago Registrados, el Usuario se somete a las condiciones comerciales aceptadas por el emisor de las respectivas tarjetas bancarias.

El Usuario también podrá disponer de todo o parte de su Saldo vigente, si así lo decide, mediante débitos en su cuenta personal en la Aplicación.

El Saldo de la cuenta personal de un Usuario en la Aplicación estará constituido por la suma de (1) los abonos por concepto de pre-cargas que efectúe utilizando (a) sus cuentas corrientes bancarias, y (b) devoluciones de compras en Comercios Asociados; menos (2) los cargos o débitos por concepto de (a) compras de productos y/o servicios en Comercios Asociados, y (b) disposiciones o devoluciones de fondos que solicite.

CencoPay informará oportunamente a los Usuarios, a través de la misma Aplicación, acerca de los cambios en la lista de los Comercios Asociados y de los Medios de Pago Registrados aceptados para operar en la plataforma.

2. Registro del usuario y clave.

El Usuario puede registrarse creando una cuenta personal en la Aplicación siguiendo las instrucciones informadas en ésta, ingresando su número de teléfono y correo electrónico, en

el formulario en pantalla. Luego, debe aceptar inequívoca y expresamente estos *Términos y Condiciones*, y la *Política de Privacidad y de Tratamiento de Datos Personales*.

Durante el proceso de registro se le solicitará al Usuario que indique su domicilio particular e ingrese el número de cédula de identidad y el número de serie que contiene la cédula de identidad, para efectos de validar su coincidencia con el número de cédula de identidad informado.

CencoPay, podrá solicitar al usuario la validación de su identidad, lo que consiste en:

- Adjuntar fotografía de su cédula de identidad, por ambos lados,
- Subir una fotografía de rostro completo (Selfie)

Efectuada la validación y aceptado el registro, el Usuario deberá crear una contraseña y un PIN de seguridad.

La contraseña, es la clave de acceso alfanumérica que deberá crear el Usuario para:

- Ingresar a la sesión de su cuenta CencoPay;
- Recuperar el PIN;

El PIN es la clave numérica que permitirá al Usuario:

- Ingresar a la Aplicación luego de un período de inactividad;
- Activar la identificación biométrica mediante huella o identificación facial (a que se refiere el N° 3 de estos Términos y Condiciones);
- Confirmar la desactivación de la cuenta del Usuario;
- Modificar el PIN en la Aplicación.

Cuando el usuario ingrese con su contraseña a la aplicación, CencoPay solicitará un código de validación de seis dígitos que serán enviados al correo electrónico registrado, para efectos de obtener una autenticación de doble factor.

CencoPay no almacena, las claves de acceso y/o el PIN de seguridad de ningún Usuario o cuenta.

La cuenta CencoPay, la contraseña y el PIN serán secretos, personales e intransferibles, siendo su uso y custodia de exclusiva responsabilidad del Usuario. Por lo mismo, está total y absolutamente prohibido a los Usuarios:

1. Compartir su clave o PIN, ya sea físicamente o de manera electrónica;
2. Permitir a terceros el acceso a su cuenta CencoPay;
3. Vender, ceder o transferir a cualquier título la clave o PIN de su cuenta CencoPay.

Por razones de seguridad y buen servicio, la Aplicación:

- Toda vez que el Usuario ingrese a la Aplicación con su contraseña, se permite una única sesión por dispositivo.
- Está expresamente prohibida la creación de más de una cuenta CencoPay asociada o relacionada con una misma persona, por lo que cada Usuario solo podrá registrarse por una sola y única vez.
- El login con contraseña permitirá tres intentos en un plazo de 24 horas para poder ingresar nuevamente. En caso de que estos intentos sean fallidos, la contraseña se bloqueará y el Usuario deberá esperar 24 horas para reintentar ingresar a la Aplicación. Durante este periodo el Usuario podrá recuperar su contraseña para desbloquearla y crear una nueva.
- Está total y absolutamente prohibido, a los Usuarios:
 1. Abrir más de una cuenta;
 2. Registrarse más de una vez;
 3. Poseer más de una cuenta CencoPay;
 4. Permitir que terceros utilicen su cuenta;
 5. Vender, ceder o transferir a cualquier título una cuenta CencoPay.

Si CencoPay detecta que existe coincidencia de los datos registrados y/o asociados a más de una cuenta CencoPay, podrá suspender, inhabilitar, cancelar y/o cerrar las cuentas que estén o que pudieran estar relacionadas. Los titulares de dichas cuentas podrán presentar las solicitudes y/o reclamos que estimen pertinentes ante CencoPay a través de los canales de contacto dispuestos e informados al efecto.

3. Identificación Biométrica

En el evento que el equipo móvil del Usuario disponga de tecnología que permita la identificación biométrica a través de huella digital o reconocimiento facial, el Usuario podrá activarla para ingresar a su cuenta CencoPay, escogiendo la opción disponible conforme al sistema operativo de su equipo móvil y, siguiendo las instrucciones en pantalla y aceptando inequívocamente las condiciones de captura, almacenamiento y uso de dichos datos. CencoPay no almacenará estos datos biométricos. Estos quedarán almacenados en la forma y lugar que el Usuario informó al sistema operativo correspondiente a su equipo móvil al momento de autorizar alguna de estas modalidades de identificación biométrica.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Usuario activa el sistema de identificación biométrica para utilizarlo como opción de validación de identidad para ingresar a CencoPay, autoriza a esta a acceder a los datos biométricos almacenados en su equipo móvil para los efectos de verificación. CencoPay no almacenará estos datos biométricos.

4. Adaptaciones para facilitar la revisión y comprensión de nuestros Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones han sido adaptados en la Aplicación, 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 Aplicación.
- 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.
- d) Utilizar la cámara del dispositivo para escanear códigos QR y códigos de barras.

5. Capacidad legal para contratar.

Los servicios de esta Aplicación sólo están disponibles para personas naturales, mayores de 18 años, portadoras de cédula nacional de identidad vigente, y 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 Aplicación podrá unilateralmente, en cualquier momento, en forma temporal o definitiva, suspender la participación de él o los Usuarios que carezcan de o pierdan capacidad legal para usar los servicios ofrecidos en la Aplicación.

6. Efecto vinculante de los Términos y Condiciones.

Una vez aceptados por el Usuario éstos los Términos y Condiciones serán obligatorios y vinculantes para el Usuario y CencoPay.

Cada vez que se realice una actualización del presente documento, el Usuario deberá expresar nuevamente la aceptación de éstos en la Aplicación.

7. Mecanismos de Solución de Conflictos.

El Usuario registrado que cumpla con las condiciones legales para ser calificado como consumidor, podrá someter el conocimiento y decisión de las controversias que surjan en relación con lo establecido en estos Términos y Condiciones, y a su sola elección, ante el Juzgado de Policía Local correspondiente a su domicilio consignado en su Registro de usuario de la Aplicación, 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 y el artículo Noveno de la ley 20.416.

8. Representante Legal.

Para todos los efectos legales y relacionados con la presente información, Cencosud 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.

Disposiciones Específicas

1. Proceso de pago a través de la Aplicación.

El Usuario registrado en CencoPay podrá realizar el pago, utilizando la Aplicación, cuando desee comprar productos y/o contratar servicios en cualquiera de los Comercios Asociados, los que se encontrarán informados en la Aplicación, siempre que el Usuario cumpla con las siguientes condiciones:

1. Tener una cuenta personal activa en CencoPay;
2. Tener Saldo positivo suficiente y/o ser titular de un Medio de Pago Registrado;
3. Realizar una compra en alguno de los Comercios Asociados.

Para las compras presenciales y/o en ecommerce desde un computador, el Usuario deberá leer el Código QR informado en la Caja/página web utilizando la cámara del dispositivo, y luego seguir las instrucciones de la Aplicación o, en su defecto, ingresar en la Aplicación, los números de serie informados al pie del mismo Código QR, y luego seguir las instrucciones de la Aplicación.

El Usuario podrá pagar en los Comercios Asociados, utilizando el Saldo vigente.

El Usuario podrá revisar y mantenerse constantemente informado del estado de las transacciones realizadas mediante CencoPay, en la sección *Historial de Movimientos* de la Aplicación.

IMPORTANTE: Recuerde que el Medio de Pago Registrado podría tener límites máximos establecidas por el emisor de dicho medio para realizar transacciones. Se le recomienda revisar estos límites y respetarlos antes de intentar una transacción a través de CencoPay para evitar el rechazo de una compra o pago por parte del operador y/o emisor del Medio de Pago Registrado.

2. Medios De Pago Aceptados

Los medios de pago que el Usuario podrá utilizar para pagar a través de CencoPay, son:

1. Tarjeta de crédito;
2. Tarjeta de débito;

3. Tarjeta de prepago; y,
4. Saldo.

Con todo, el Usuario podrá utilizar únicamente un medio de medio por transacción.

Por razones de seguridad para el Usuario, CencoPay solo permitirá:

1. Medios de Pago Registrados:
2. a) Hasta seis (6) transacciones dentro 24 horas; y,
3. b) Un monto máximo de pagos de hasta \$3.000.000 (tres millones de pesos), dentro de 24 horas.
4. Saldo:
5. Monto máximo de hasta \$500.000.- (quinientos mil pesos) por transacción; y,
6. Monto máximo de hasta \$1.000.000.- (un millón de pesos) acumulados en diversas transacciones, dentro de 24 horas.

El Usuario podrá pagar en los Comercios Asociados utilizando el Saldo vigente.

Registro de Tarjetas de Crédito, Débito o Prepago.

Para poder utilizar las tarjetas de crédito y/o débito en la Aplicación, el Usuario tendrá que registrarlas previamente en Webpay OneClick de Transbank, quien, con autorización del Usuario, la que debe ser inequívoca y expresa, almacenará los datos de su tarjeta para que pueda utilizarla en compras o pagos futuros sin necesidad de digitarlos en cada ocasión. El registro o enrolamiento, es absolutamente voluntario. Durante el proceso de enrolamiento, Webpay OneClick cargará \$ 50 (cincuenta pesos moneda nacional de Chile) al medio de pago para los efectos de validar que éste se encuentra vigente, habilitado y activo. Este cargo es temporal, y es devuelto después de 24 horas. Los datos de las tarjetas son almacenados por Transbank. La Aplicación no tiene acceso a dichos datos.

El Usuario puede elegir guardar una tarjeta o eliminar los datos de ésta, al finalizar el pago. Si elige eliminar los datos, esto se hará una vez haya finalizado el proceso de compra, es decir, cuando se haya facturado el pedido.

Si a la fecha de su registro en CencoPay, el Usuario, ya se encontraba registrado con el mismo correo electrónico en alguna de las plataformas electrónicas de *Jumbo*, *Santa Isabel*, *Spid* y/o *Easy*, la Aplicación reconocerá sus tarjetas bancarias enroladas y podrá registrarlas en su cuenta CencoPay. El registro o enrolamiento, es absolutamente voluntario. Durante el proceso de registro, CencoPay cargará un monto máximo de \$200 (doscientos pesos moneda nacional de Chile) al medio de pago para los efectos de validar que éste se encuentra vigente, habilitado y activo. CencoPay solicitará al Usuario que digite el monto cargado a su tarjeta en la Aplicación, si la respuesta ingresada es correcta, el medio de pago se registrará en CencoPay. Este cargo es temporal, y es devuelto después de 24 horas. Los datos de las tarjetas son almacenados por Transbank. La Aplicación no tiene acceso a dichos datos.

Las tarjetas bancarias enroladas en CencoPay, se registrarán de forma automática en las plataformas de Jumbo, Santa Isabel, Spid y/o Easy. Lo anterior aparecerá informado en la cuenta del Usuario en CencoPay, y éste podrá modificar los medios de pago cuando lo estime necesario.

4. Pre-carga de dinero en CencoPay

El Usuario solo puede pre-cargar dinero a CencoPay desde una cuenta bancaria de la que sea titular.

Para pre-cargar dinero en el Saldo de su cuenta personal CencoPay el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la Aplicación CencoPay y seleccionar la opción “Cargar dinero”;
2. Copiar los datos de CencoPay del Banco BCI;
3. Dirigirse a su banco y desde allí realizar la transferencia de dinero hacia la cuenta CencoPay del Banco BCI.

Una vez que se haga efectiva la carga de dinero, la Aplicación enviará un correo electrónico al Usuario con la información de la pre-carga.

El Usuario podrá pagar en los Comercios Asociados, utilizando el Saldo vigente y suficiente para completar la transacción.

5. Retiro de dinero en CencoPay.

El Usuario solo puede retirar dinero del Saldo, hasta concurrencia de su monto positivo vigente, y solo para transferirlo a una cuenta bancaria de la que el Usuario sea titular.

Para retirar el dinero del Saldo, el Usuario deberá seguir los siguientes pasos:

1. Seleccionar la opción “Retirar dinero”;
2. Ingresar los datos bancarios de su cuenta hacia donde transferirá el dinero;
3. Ingresar el monto a retirar y seleccionar la opción “Confirmar retiro”.
4. El retiro del dinero se verá reflejado en un plazo máximo de 24 horas.

El monto mínimo que el Usuario podrá retirar del Saldo será de \$2.000.- (dos mil pesos). El monto máximo que podrá retirar, dentro del plazo de 24 horas, será de \$500.000.- (quinientos mil pesos) y, mensualmente, \$2.000.000.- (dos millones de pesos).

Una vez que se haga efectivo el retiro de dinero, se enviará un correo electrónico al Usuario con la información de la transacción.

6. Proceso de Pago:

6.1 Cobro: CencoPay será utilizado por el Usuario única y exclusivamente como plataforma de pago, por lo que los cobros estarán sujetos en tiempo y forma a lo señalado de manera oportuna en los Términos y Condiciones de cada Comercio Asociado.

Con todo, para compras en e-commerce en Jumbo y Santa Isabel, el usuario en su tarjeta verá un cobro correspondiente al 100% del monto del pedido ingresado. Al finalizar la preparación del pedido, el cliente será contactado por la persona encargada de prepararlo, para revisar la sustitución de los productos que no estuvieran disponibles y le consultará si requiere agregar productos a su orden de compra. Luego se comunicarán los precios asociados a los reemplazos y los productos adicionados, ya que los valores a cobrar corresponderán al precio

De existir una diferencia a favor del usuario, entre el monto de la transacción y el cobro realizado, se procederá a realizar una devolución de dinero al medio de pago del cliente en un máximo de 5 días hábiles.

del dinero al medio de pago utilizado por el Usuario en un máximo de 5 días hábiles.

Para más información, se recomienda al Usuario a visitar los Términos y Condiciones de los Comercios Asociados en los siguientes links:

Jumbo: <https://www.jumbo.cl/informaciones-legales/terminos-y-condiciones>

Santa Isabel: <https://www.santaisabel.cl/informaciones-legales/terminos-y-condiciones>

Paris: <https://www.paris.cl/informaciones-legales/terminos-y-condiciones>

Easy: <https://www.easy.cl/terminos-y-condiciones>

CencoPay podrá ser utilizado por el Usuario para compras emitidas con boleta en los distintos comercios asociados.

6.2 Devolución: CencoPay será utilizado por el Usuario única y exclusivamente como plataforma de pago, por lo que las devoluciones estarán sujetas en tiempo y forma a lo señalado de manera oportuna en los Términos y Condiciones de cada Comercio Asociado.

Con todo, los Comercios Asociados y siempre y cuando esté disponible la opción conforme a los términos y condiciones de cada comercio, si el Usuario elige la opción de devolución de dinero al Saldo de CencoPay, podrá disponer de los fondos provenientes de devoluciones de compras en los Comercios Asociados, sean pre- cargados en el Saldo, de su cuenta CencoPay, acción que se materializará dentro del plazo máximo de 24 horas desde la emisión de la Nota de Crédito.

Para más información, se recomienda al Usuario a visitar los Términos y Condiciones de los Comercios Asociados en los siguientes links:

Jumbo: <https://www.jumbo.cl/informaciones-legales/terminos-y-condiciones>

Santa Isabel: <https://www.santaisabel.cl/informaciones-legales/terminos-y-condiciones>

Spid: El Usuario deberá ingresar a la aplicación SPID, acceder a la sección “Cuenta”, ingresar a “Informaciones Legales”, y seleccionar “Términos y Condiciones”.

Paris: <https://www.paris.cl/informaciones-legales/terminos-y-condiciones>

Easy: <https://www.easy.cl/terminos-y-condiciones>

7. Precios de los productos o servicios pagados a través de CencoPay

La responsabilidad de informar los precios de los productos y/o servicios que se paguen contra el Saldo del Usuario o alguno de sus Medios de Pago Registrados es de cada Comercio Asociado. CencoPay sólo es una plataforma de pago, y no exhibe, ni comercializa bienes y/o servicios distintos a los declarados en estos *Términos y Condiciones*.

8. Precios o tarifas por los servicios de CencoPay.

A la fecha de esta actualización de los *Términos y Condiciones*, los servicios de plataforma de pagos de CencoPay son gratuitos.

Todo cambio o modificación a lo anterior, será oportunamente informada.

Cualquier eventual futuro precio o tarifa, solo será cobrado previa aceptación inequívoca y expresa de los *Términos o Condiciones* o de la modificación a estos.

9. Vigencia

La vigencia de la adhesión del Usuario a CencoPay, es de plazo indefinido.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario podrá poner término en todo momento informando expresamente a Cencosud S.A. contactándose al whatsapp +569 4855 8463 o a través de las opciones de atención habilitadas en la aplicación de CencoPay. El término de la suscripción a CencoPay, en este caso, se producirá a los 5 días hábiles, contados desde el aviso por parte del Usuario. Es requisito necesario para poner término a la calidad de Usuario CencoPay, que no exista dinero pre-cargado en el Saldo de la aplicación.

Cencosud S.A. también podrá poner término en forma unilateral por una cualquiera de las siguientes causales:

1. Fallecimiento del Usuario o si es declarado interdicto.
2. Entrega por parte del Usuario de información errada o no efectiva respecto de su cuenta.
3. Incumplimiento de cualquiera de los deberes que se establecen en estos *Términos y Condiciones*.
4. Uso indebido comprobado de la plataforma CencoPay, donde se identifiquen transacciones fraudulentas o ilícitas realizadas mediante la utilización de usuario y contraseña en la plataforma.
5. Actos contrarios a la ley, moral y buenas costumbres, en el marco de la utilización de la Aplicación.
6. Cualquier acción u omisión que implique algún tipo de fraude en contra de CencoPay, tales como falsificación, suplantación de personas o identidad, adulteración de información, etc.

7. En el caso consignado en las letras “e” y “f”, CencoPay procederá a inhabilitar la cuenta personal de manera inmediata.

8. Ofertas y Promociones

Cencosud S.A. a través de su marca CencoPay, sus filiales, relacionadas y/o Empresas externas podrán ofrecer a los Usuarios de la Aplicación, ofertas, promociones, concursos por medio de cupones promocionales, cashback u otros medios ad-hoc para los cuales el Usuario deberá aceptar adicionalmente las bases de promoción o similar del oferente de la promoción respectiva.

Todas las bases promocionales, de concurso, o similares, estarán debidamente publicadas en el sitio web de CencoPay y por el oferente de la promoción quién es el exclusivo responsable de su cumplimiento.

Nota importante: en caso de que durante la vigencia de una oferta o promoción se detecten acciones fraudulentas, CencoPay se reserva el derecho de suspender la cuenta de forma temporal o definitiva.

Centro De Ayuda: Contacto

Para presentar solicitudes, y/o reclamos referentes a acciones ejecutadas o celebradas a través de este sitio puede comunicarse a través de nuestra Asistente Virtual disponible en Whatsapp +569 4855 8463.

12. Información Adicional

El Usuario podrá acceder a los Términos y Condiciones, Políticas de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y toda la información relacionada a la Aplicación, además, en la página web www.cencopay.cl.