



## **ANEXO 4**

### **POLITICA DE PROTECCION DE DERECHOS DEL CLIENTE**

#### **I. Introducción**

La relación con los Clientes no se agota en la venta misma del bien o servicio de que se trate, sino que involucra una serie de actividades que van desde la Publicidad hasta la post-venta de los mismos. Por su parte, la propuesta de valor de las Empresas Falabella se funda en la satisfacción del Cliente y en su preferencia por los productos y servicios que se comercializan, por lo que su protección y cuidado son una prioridad para la Compañía de la que ésta no puede sustraerse.

Es por lo anterior que todas las Actividades de Venta, sea de productos o servicios, de las Empresas Falabella deben realizarse cumpliendo y respetando los principios que en esta política se establecen.

#### **II. Objetivo**

El objetivo de esta política es establecer los principios por los que deben regirse las Actividades de Venta de El Vendedor para la protección de los derechos del Cliente.

#### **III. Alcance**

Esta política es de alcance específico, por lo que es aplicable a El Vendedor.

#### **IV. Principios**

El Vendedor realiza sus Actividades de Venta dando cumplimiento a los siguientes principios:

##### **4.1 Respeto a la Ley y a los Contratos**

4.1.1 Toda Actividad de Venta deberá realizarse con estricta sujeción a la ley y a las normas y procedimiento internos de la Compañía.

4.1.2 El Vendedor debe procurar el cumplimiento exacto, íntegro y oportuno de las obligaciones que, de las Actividades de Venta, puedan derivarse para con los Clientes.

4.1.3 El Vendedor debe cumplir a cabalidad con todas las compras generadas con los Clientes respetando, asimismo, los términos y las condiciones ofrecidas en la Publicidad de sus bienes y servicios.

##### **4.2 Seguridad del Cliente**

El Vendedor deberá disponer de todos los medios que razonablemente estén a su alcance con el objeto de garantizar la seguridad del Cliente, tanto en su experiencia de compra como en el uso o consumo del producto o servicio adquirido, incluyendo la protección de la salud y del medio ambiente.

##### **4.3 Respeto a la Dignidad de las Personas**

Toda Actividad de Venta deberá siempre respetar la dignidad de las personas, evitando ridiculizarlas, caricaturizarlas, estereotiparlas, ofenderlas, denigrarlas o discriminarlas . Asimismo, se debe respetar a



toda institución, entidad o grupo de personas que compartan características, ideas o creencias reconocibles.

#### **4.4 No Discriminación**

Las Actividades de Venta de El Vendedor deberán realizarse evitando cualquier forma de discriminación arbitraria hacia los Clientes, ya sea por motivos de edad, estado civil, enfermedad o discapacidad, religión o creencia, nacionalidad, situación socioeconómica, ideología u opinión política, etnia u origen, sexo, orientación sexual o identidad de género.

#### **4.5 Respeto a la Autoridad**

El Vendedor deberá acatar las instrucciones legítimamente impartidas con carácter obligatorio por la autoridad gubernamental competente en materia de protección de los derechos del Cliente. Asimismo, deberá responder de manera completa y oportuna los requerimientos de información legítimamente emanados de ella en su ámbito de competencia. Adicionalmente, ante una fiscalización o visita inspectiva de la autoridad competente, realizada en ejercicio de sus funciones y en el marco de sus atribuciones, El Vendedor deberá otorgarle las facilidades necesarias para que la revisión se lleve a efecto, y no podrá negarse injustificadamente a proporcionar la información requerida sobre los aspectos que sean materia de la fiscalización.

#### **4.6 Respuesta al Cliente**

El Vendedor deberá responder las solicitudes, requerimientos de información quejas y reclamos de los Clientes y/o brindar respuesta oportuna a los equipos de Atención al cliente ante una consulta, con la mayor celeridad posible dentro de los plazos establecidos en la ley y, cuando corresponda, según lo dispuesto en su normativa interna.

### **V. Áreas Prioritarias**

En su preocupación por el resguardo de los derechos de sus Clientes, Linio Perú ha reconocido las actividades más expuestas a potenciales riesgos de incumplimiento o infracciones a la Ley de Protección al Consumidor Ley N° 29571 y demás Normativa Aplicable. Dichas actividades son las siguientes: **i)** cumplimiento de contratos celebrados con los Clientes; **ii)** requerimientos de garantía por parte de los Clientes; **iii)** gestión y respuesta de reclamos de Clientes; **iv)** Publicidad, ofertas, promociones y concursos; **v)** seguridad de los Clientes; **vi)** fiscalizaciones de la autoridad, tanto en tiendas, sucursales, oficinas, como en instalaciones de la Compañía; y, **vii)** discriminación arbitraria a los Clientes.

El Vendedor adoptará los planes de acción que estime necesarios con el objeto de controlar y mitigar los riesgos relacionados con las actividades antes referidas.