

## **CONTRATO DE APERTURA DE CRÉDITO y AFILIACIÓN AL SISTEMA y USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO FAMILY CARD**

Entre SOCIEDAD DE INVERSIONES TARJETA FAMILY CARD S.A., Rut 76.118.138-6, en adelante el EMISOR o FAMILY CARD, domiciliada en Diagonal Paraguay 490 Oficina 51, comuna de Santiago, Santiago, por una parte; y por la otra, DON(A) ELIZABETH DEL CARMEN QUEZADA HINOJOSA, Cédula Identidad 13652494-1, Domiciliado(a) en PASAJE OROMPELLLO NRO 11, Comuna de VALPARAISO, en adelante el cliente o titular individualizado al final de este, se ha convenido en la celebración del siguiente Contrato de Apertura de Crédito y Afiliación al Sistema y Uso de Tarjeta de Crédito FAMILY CARD, de acuerdo a las estipulaciones que se indican:

### **PRIMERO: Características de la Tarjeta de Crédito.**

FAMILY CARD S.A. es el emisor de la Tarjeta de Crédito FAMILY CARD (en adelante la "Tarjeta"). La Tarjeta de Crédito es un instrumento de propiedad del EMISOR que permite a su TITULAR disponer de un crédito en pesos otorgado por el EMISOR para adquirir bienes y servicios dentro del territorio nacional en los establecimientos comerciales que acepten la Tarjeta de Crédito (en adelante los "Comercios"), sin perjuicio de los productos o servicios adicionales que el EMISOR ofrezca al CLIENTE directamente o por intermedio de terceros. El CLIENTE es la persona natural que se especifica al final de este contrato quien no podrá en modo alguno ceder la Tarjeta de Crédito, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de sus derechos. Los servicios necesarios para la operación, administración y/o mantención de la Tarjeta de Crédito podrán ser realizados total o parcialmente por el EMISOR o por una o más empresas contratadas por éste. Los costos de los servicios necesarios para la operación, administración y/o mantención de la Tarjeta de Crédito serán de cargo del CLIENTE, sin perjuicio de los demás cargos que correspondan conforme a la legislación vigente. El valor de los montos por tales servicios se indican en un anexo del presente contrato (en adelante el "Anexo Tarifario"), en la Hoja Resumen del contrato que se entrega al CLIENTE y además se publicará en lugares visibles en las oficinas del EMISOR.

### **SEGUNDO: Afiliación al Sistema de Tarjeta de Crédito.**

Por el presente contrato, el CLIENTE se afilia al sistema de Tarjeta de Crédito, otorgando el EMISOR al CLIENTE una línea de crédito (en adelante la "Línea" o la "Línea de Crédito"), que constituye el límite inicial del crédito autorizado. La Línea de Crédito se otorga con el fin exclusivo de ser utilizada por el CLIENTE. El CLIENTE declara conocer y aceptar que el monto del límite de crédito autorizado, que se informa con la firma de este contrato, ha sido determinado por el EMISOR en consideración a los antecedentes personales y financieros presentados por el CLIENTE y/o antecedentes recabados por el EMISOR desde registros públicos con el debido consentimiento del CLIENTE y las políticas de riesgo crediticio utilizadas por el EMISOR, el que distingue entre límite total inicial y límite máximo, según se informará con la firma del contrato. El límite total inicial de crédito podrá aumentar de manera permanente o transitoria, sin exceder del límite máximo en función de los antecedentes económicos y financieros y/o del buen comportamiento de pago demostrado en el tiempo por el CLIENTE o para fechas especiales. La variación del límite de crédito deberá ser informado por correo electrónico o SMS junto con el estado de cuenta (en adelante el "Estado de Cuenta") que se publica en forma permanente en el sitio [www.familyshop.cl](http://www.familyshop.cl) u otra forma fehaciente y no generará ningún costo adicional para el CLIENTE, sin perjuicio de los costos asociados al uso efectivo que haga de la Línea de Crédito. El EMISOR podrá disminuir, limitar o suspender el otorgamiento de crédito de la Línea o bloquear temporalmente la Cuenta en el evento que el CLIENTE se encuentre en mora en el pago de sus obligaciones, por deterioro en la evaluación financiera, por cambio de las condiciones de mercado, por no uso de la Cuenta durante los últimos 6 meses, o por razones de seguridad, casos en los cuales la disminución, limitación, suspensión o

bloqueo durará mientras no se subsanen dichas situaciones y una vez que el CLIENTE actualice sus antecedentes y se verifique su actual domicilio. La disminución, limitación o suspensión del crédito o bloqueo de la Cuenta será informada al CLIENTE en su visita a cualquier tienda Family Shop, en el Estado de Cuenta publicado en el sitio [www.familyshop.cl](http://www.familyshop.cl) o de cualquiera otra forma fehaciente.

### **TERCERO: Uso de la Cuenta de Crédito y Modalidades de Servicio Adicional.**

La Cuenta podrá ser utilizada por el CLIENTE como medio de pago de bienes y/o servicios adquiridos en el territorio nacional. Adicionalmente, podrá ser utilizada por medio de internet exclusivamente en los Comercios que el Emisor tenga disponibles y, en la medida que éstos tengan habilitado el sistema respectivo y acepte esta Tarjeta como medio de pago válido de las transacciones realizadas por internet.

Para estos fines, el EMISOR asignará un cupo de crédito en consideración a la evaluación crediticia del CLIENTE. Al momento de utilizar su Cuenta, el CLIENTE podrá solicitar que su obligación de pago al EMISOR se devengue en la cantidad de cuotas que el CLIENTE determine, dentro del máximo autorizado por el EMISOR, y siempre que los Comercios acepten el sistema de pago en cuotas. A los cobros efectuados bajo esta modalidad se les aplicará la tasa de interés correspondiente, la que no podrá exceder de la máxima que la ley permita estipular y será informada en el respectivo Estado de Cuenta. Adicionalmente, el EMISOR podrá autorizar las siguientes modalidades de uso en carácter de servicios adicionales a la Tarjeta de Crédito, sin perjuicio de los servicios adicionales que en el futuro habilite el EMISOR y ofrezca al CLIENTE:

**A. Uso de la Cuenta como medio para el pago automático de cuentas.** Bajo esta modalidad de servicio adicional, el CLIENTE podrá hacer uso de su Tarjeta como medio para recaudar el importe que corresponda al pago de sus cuentas en distintas instituciones, a través de un mandato de Pago Automático con Tarjeta (PAT) otorgado por el CLIENTE a la respectiva institución. Este servicio operará sólo en la medida que la institución respectiva posea habilitado este servicio de pago.

El mandato PAT otorgado por el CLIENTE se entenderá aceptado por el solo hecho de efectuar el cargo respectivo en la Tarjeta, el cual será imputado al Cupo Compras. Este mandato se mantendrá vigente en la medida que se mantengan las condiciones de vigencia del presente contrato.

Una vez ejercido el mandato, el CLIENTE deberá mantener en su Línea de Crédito un Cupo Compras suficiente para cubrir los cargos que se ordenen. Los cargos provenientes de estas operaciones se materializarán en la Tarjeta de Crédito el día que señale la institución respectiva, o el día hábil bancario siguiente, si aquel fuere inhábil. El EMISOR sólo podrá realizar cargos cuando hubiere cupo suficiente para cubrirlos en su totalidad.

El CLIENTE libera de responsabilidad al EMISOR en caso que no mantenga saldo suficiente en su Línea de Crédito, o bien éste o la institución a la cual deba efectuarse el pago no entregase al EMISOR, en el plazo convenido, la información correcta de la identificación del CLIENTE y/o del monto a cargar en la Tarjeta de Crédito o cualquier otra información necesaria para efectuar el cargo respectivo. Cualquier dificultad en tal sentido, deberá ser resuelta directamente por el CLIENTE con la institución respectiva.

Los cargos efectuados bajo esta modalidad se considerarán Operaciones a un vencimiento, por lo que no generarán intereses en el período que medie entre la fecha de compra y la fecha de pago indicada en el Estado de Cuenta.

**B. Uso de la Tarjeta de Crédito para efectuar Avances en Efectivo.** Previa evaluación crediticia y a solicitud del CLIENTE, el EMISOR podrá otorgar un "Beneficio Avance en Efectivo" para que, con cargo a éste, el CLIENTE pueda realizar giros de dinero en los Comercios que tengan habilitado este servicio. El Cupo Avance en Efectivo es una fracción de la Línea de Crédito vigente y se informará al CLIENTE al momento de solicitar un avance en efectivo.

El uso de la Tarjeta de Crédito bajo esta modalidad de servicio adicional, queda sujeto a la decisión privativa del EMISOR de acuerdo a su política de créditos, a la evaluación crediticia que hará el EMISOR al momento de suscripción del contrato y a la disponibilidad de recursos que el EMISOR

tenga a la fecha en que se realice cada avance, siendo facultad del EMISOR mantener o no disponible esta modalidad de uso como un servicio adicional a la Cuenta.

El otorgamiento de Avances en Efectivo podrá ser efectuado a requerimiento del CLIENTE bajo el sistema de operación Avance en Efectivo en Cuotas. La obligación de pago al EMISOR se devengará en la cantidad de cuotas que el CLIENTE determine, dentro del máximo autorizado por el EMISOR. A los cobros efectuados bajo esta modalidad se les aplicará la tasa de interés correspondiente, la que no podrá exceder de la máxima que la ley permita estipular y será informada en las tiendas Family Shop y en Estado de Cuenta.

Cada vez que el CLIENTE use la Tarjeta para efectuar el pago de bienes y/o servicios en Comercios, o bien mediante alguna de las modalidades de servicio adicional indicadas, deberá pagar el monto que corresponda en la fecha señalada en el Estado de Cuenta. La diferencia que resulte entre la deuda facturada e informada en el Estado de Cuenta, ya sea el pago total o acogiéndose al beneficio de pago mínimo. El Pago Mínimo exigido por el EMISOR, que no sea solucionado en la fecha de pago, dará origen a un crédito en cuotas que el CLIENTE queda obligado a pagar en los términos, condiciones y montos que se especifiquen en el Estado de Cuenta.

Además de los montos que corresponda pagar de acuerdo a lo señalado, el CLIENTE deberá pagar también los cargos, comisiones e impuestos correspondientes. Los cargos o comisiones no constituyen crédito, por lo que no devengarán intereses hasta el vencimiento del plazo para el pago de ellos. De no ser pagados íntegra y oportunamente a la fecha del vencimiento del plazo, devengarán interés a la tasa que se indique para el período, la que no podrá exceder de la máxima que la ley permita estipular.

#### **CUARTO: Uso de la Línea de Crédito y Clave Secreta.**

Al momento de solicitar la adquisición de bienes y/o requerir servicios, el CLIENTE deberá identificarse exhibiendo su cédula de identidad para su examen y confrontación de datos y/o estampando su firma en el correspondiente comprobante o voucher, digitando la clave secreta de identificación personal o firmando electrónicamente mediante su huella dactilar para realizar transacciones, sin perjuicio de cumplir con otros procedimientos que implemente el EMISOR, incluyendo la identificación biométrica.

La clave secreta de identificación personal permite realizar operaciones y transacciones con cargo a la Cuenta sin necesidad de firmar un comprobante o voucher físico, y su uso, cuidado y resguardo es de exclusiva responsabilidad del CLIENTE, quien podrá solicitar en cualquier momento el bloqueo y/o cambio de su clave secreta. Asimismo, el EMISOR está facultado para bloquear el acceso a la clave secreta en cualquier momento por razones de seguridad o intento de fraude por terceros.

El CLIENTE faculta y permite el registro de su huella dactilar u otro identificador biométrico, digital o de cualquier otra naturaleza, con el fin de que sea empleada por el EMISOR para validar y aceptar o denegar las transacciones y las operaciones contractuales y comerciales que se efectúen entre las partes. El CLIENTE declara conocer y aceptar que al colocar su dedo sobre el lector de huellas manifiesta su voluntad de manera expresa, acepta y firma digital o electrónicamente el presente contrato, una hoja resumen, un anexo y una propuesta de seguro, si corresponde, y/o una transacción determinada, en su caso, cuyo contenido será publicado en el sitio [www.familyshop.cl](http://www.familyshop.cl)

#### **QUINTO: Tasa de Interés y Estado de Cuenta.**

El CLIENTE deberá pagar al EMISOR las cuotas de créditos y los cargos señalados en el Estado de Cuenta. La tasa de interés que el EMISOR cobrará por la utilización de los créditos no podrá exceder de la máxima que permita la ley. Para estos efectos, el EMISOR generará mensualmente un Estado de Cuenta que se publicará en el sitio [www.familyshop.cl](http://www.familyshop.cl) o se entregará en cada tienda de FAMILY SHOP y contendrá el detalle de la Carga Anual Equivalente (CAE), las transacciones realizadas en el período, el saldo adeudado, la fecha de emisión y facturación del Estado de Cuenta, la fecha de

vencimiento para el pago, los cargos, abonos y demás menciones que correspondan de acuerdo a la normativa vigente. Los Estados de Cuenta se emitirán con al menos 10 días de anticipación a la fecha de vencimiento o pago que haya elegido el CLIENTE.

**SEXTO: Pago de la Deuda.**

El CLIENTE deberá pagar la deuda indicada en el Estado de Cuenta a más tardar el día de su vencimiento. En caso contrario, se devengarán intereses moratorios por la tasa máxima que la ley permita estipular por las cantidades efectivamente adeudadas, por todo el período que dure la mora, además de los gastos de cobranza respectivos. La fecha o plazo de pago se trasladará al día siguiente hábil, o a una o más fechas que no podrán exceder de cinco días corridos del día de vencimiento, en caso que la fecha o plazo de pago sea un día inhábil, salvo que todas las sucursales del EMISOR estén abiertas al público en dicho día inhábil. La no revisión del Estado de Cuenta por parte del CLIENTE, no lo libera de su obligación de pago oportuno. La deuda se entenderá pagada cuando el valor expresado en el Estado de Cuenta sea efectivamente percibido por el EMISOR o por quien efectúe la cobranza y recaudación. Para los efectos del pago el CLIENTE deberá concurrir a las oficinas del EMISOR o a aquellos lugares que éste establezca. En caso de pago anticipado o prepago de la deuda, el CLIENTE deberá pagar los intereses proyectados que se hayan devengado hasta la fecha en que realice el pago más una comisión máxima de conformidad a la Ley 18.010. El retardo en el pago de la deuda por más de 60 días, o por el plazo mayor o menor que fije la ley, contados desde el vencimiento de la fecha de pago, faculta al EMISOR para hacer exigible y de plazo vencido todas las sumas que le adeude el CLIENTE, quien deberá pagar todos los gastos de cobranza extrajudicial que correspondan.

Las gestiones de cobranza extrajudicial se realizarán directamente por el EMISOR y/o por medio de terceros en días hábiles, entre las 8:00 y las 20:00 hrs., y se hará a través de comunicaciones escritas, verbales, telefónicas, electrónicas, mensajes de texto o sms y visitas domiciliarias. La identificación de los terceros que realicen la cobranza se indicará en las pizarras ubicadas en lugares visibles de las oficinas del EMISOR, sin perjuicio de la información que se entrega junto con el Estado de Cuenta. Las modalidades y procedimientos de cobranza extrajudicial pueden ser cambiados anualmente en caso de transacciones cuyo plazo de pago exceda un año, en términos de que no resulte más gravoso ni oneroso para los clientes ni se discrimine entre ellos, y siempre que tales cambios se avisen con una anticipación mínima de dos períodos de pago.

El CLIENTE da el carácter de indivisible a todas y cada una de las obligaciones que asume por el contrato, por lo que el EMISOR podrá exigir su cumplimiento íntegramente a cualquiera de los herederos del CLIENTE, conforme a lo prescrito en los artículos 1526 N° 4 y 1528 del Código Civil. Los pagos totales del crédito que el CLIENTE efectúe dentro de los plazos fijados le darán derecho nuevamente a hacer uso del crédito concedido, por igual cantidad, hasta el límite de la Línea otorgada, siempre que el EMISOR tenga disponibilidad de recursos y mantenga vigente la Línea de Crédito a favor del CLIENTE.

**SÉPTIMO: Plazo de Vigencia.**

El contrato durará un año con vencimiento los días 30 de junio de cada año y se renovará tácita y sucesivamente por períodos iguales de un año cada uno, a menos que una cualquiera de las partes comunicare a la otra su decisión de no perseverar en ellos, mediante aviso escrito dirigido al último domicilio informado por el CLIENTE o al domicilio del EMISOR en su caso, con a lo menos 15 días de anticipación a la fecha de término del plazo o el plazo mayor que pudiera fijar la normativa vigente. Con todo, el primer período de vigencia se renovará el día 30 de junio siguiente, una vez transcurridos los primeros 12 meses contados desde la fecha del presente contrato, pudiendo este primer período exceder el año calendario, dependiendo de la fecha de la respectiva contratación.

El término del contrato por cualquier causa implica el término de la Línea de Crédito y el CLIENTE deberá pagar íntegramente la deuda en los términos convenidos, incluyendo los intereses proyectados

que se hayan devengado hasta la fecha en que realice el pago del monto total facturado, subsistiendo el mandato contemplado más adelante para los efectos allí indicados.

#### **OCTAVO: Término del Contrato por Voluntad del EMISOR.**

Sin perjuicio de la vigencia del contrato establecida precedentemente, en cualquier tiempo y mediante aviso escrito dado con una anticipación de al menos 15 días o el plazo mayor que pueda establecer la normativa vigente, el EMISOR podrá poner término al contrato en los siguientes casos:

- A.** Si el CLIENTE incurre en mora en el pago de cualquier suma que adeude al EMISOR, sin necesidad de requerimiento alguno.
- B.** Si el CLIENTE incurre en omisiones, errores o falsedades en las informaciones proporcionadas en la solicitud de Tarjeta de Crédito o en cualquier información relacionada con las evaluaciones en el otorgamiento del crédito.
- C.** Si el CLIENTE hiciera mal uso de la Tarjeta, entendiéndose por tal el uso indebido o fraudulento de la misma.
- D.** Si el CLIENTE es parte de procedimientos judiciales o administrativos que pongan en riesgo el cumplimiento de sus obligaciones de pago que asume, y cuya ejecución se pueda producir mientras se encuentre pendiente su obligación de pago.
- E.** Si el CLIENTE incurre en conductas agraviantes u ofensivas en contra del personal del EMISOR o de las Tiendas.
- F.** Si el CLIENTE mantiene inactiva o sin uso la Tarjeta por más de doce meses seguidos.
- G.** Si el CLIENTE es incluido en alguna nómina de personas respecto de las cuales el EMISOR tiene prohibido operar.
- H.** Si el CLIENTE incurre en morosidades o protestos informados en registros públicos y que se encuentren vigentes en conformidad a la Ley 19.628.
- I.** Si el CLIENTE fallece.

#### **NOVENO: Seguros.**

El CLIENTE podrá contratar y mantener vigente seguros en beneficio del EMISOR, cuyos términos, condiciones y cobertura se indicarán en un Anexo de Seguros que podrá suscribir voluntariamente el CLIENTE, quien podrá elegir libremente la compañía aseguradora y/o la corredora de seguros con la que lo contrate, de conformidad a las normas legales y reglamentarias vigentes.

#### **DÉCIMO: Mandato de Cobro y Cesión de Créditos.**

Con el objeto de facilitar el cobro de las cantidades que resulten adeudadas, el CLIENTE otorga poder especial al EMISOR, con expresa facultad de delegar, a fin de que éste o quien éste designe, en su nombre y representación, suscriba y/o complete pagarés y reconozca deudas en beneficio del EMISOR o de sus cesionarios por los montos adeudados en virtud del presente instrumento y que no hubiesen sido pagados oportunamente, pudiendo establecer en los pagarés todas las menciones exigidas por la Ley N° 18.092, renunciar a la obligación de protesto y autorizar la firma de los apoderados que suscriban el pagaré ante Notario. Los saldos deudores de dichos pagarés devengarán la tasa de interés máxima convencional, a contar de la fecha en que se encuentren en mora. El EMISOR informará al CLIENTE y le enviará una rendición de cuentas de todas las gestiones realizadas en su representación, con copia de los actos o contratos suscritos en su nombre, dentro del plazo y/o con la periodicidad que determine la normativa vigente.

El presente mandato no se extinguirá por la muerte del mandante, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 2.169 del Código Civil.

El pagaré, reconocimiento de deuda o crédito a que se refiere esta cláusula podrá ser cedido por el EMISOR libremente a cualquier Banco o institución financiera, u otra persona, aceptando desde ya el CLIENTE tal cesión en caso que ésta ocurra, sin perjuicio de lo cual el EMISOR deberá informar al CLIENTE las cesiones que eventualmente se realicen de cada uno de los pagarés dentro de los 60

días siguientes al perfeccionamiento de cada cesión. Esta información no será necesaria en el evento que la cobranza de la cartera cedida la mantenga el EMISOR u otra persona contratada por éste. Asimismo, el CLIENTE acepta expresamente que el EMISOR ceda, en todo o parte, su posición contractual en el presente contrato y/o los derechos y/u obligaciones y/o los créditos que emanen del contrato o de las operaciones que se otorguen en base al contrato, en cuyo caso el CLIENTE se encontrará obligado a pagar las cuotas o saldos pendientes al cesionario. Para los efectos de perfeccionar la cesión de la posición contractual y/o de los derechos y/u obligaciones de este contrato y/o de los créditos y/o derechos sobre flujos de pago que emanen del contrato o de las operaciones que se otorguen en base al mismo, no será necesaria la suscripción de un nuevo contrato entre la cesionaria y el CLIENTE ni el otorgamiento de acto o contrato alguno al que deba acudir o concurrir el CLIENTE. A mayor abundamiento, en caso que la cesionaria fuere una sociedad securitizadora, el CLIENTE deja expresa constancia que entiende que la cesión del contrato, de sus créditos o derechos o de sus títulos puede hacerse por simple endoso y que dichas transferencias o cesiones le serán oponibles al CLIENTE desde la fecha de otorgamiento del contrato de emisión con formación de patrimonio separado o de sus escrituras complementarias en que se individualicen, detallen o determinen.

#### **DÉCIMO PRIMERO: Información del CLIENTE y Comunicaciones.**

El CLIENTE se obliga a proporcionar al EMISOR todos los antecedentes que éste le solicite acerca de sus actividades, ingresos, activos, obligaciones, pasivos y demás información y antecedentes que sean relevantes para efectos de decidir libremente acerca de la evaluación crediticia y del otorgamiento de la Línea de Crédito. Del mismo modo, el CLIENTE se obliga a mantener actualizado el correo electrónico y el domicilio en los registros del EMISOR e informar al EMISOR, por escrito, de todo cambio de correo electrónico, domicilio, número telefónico y lugar de trabajo dentro del plazo de 15 días de producido el hecho. Mientras el CLIENTE no informe de ello, el EMISOR enviará el Estado de Cuenta, las comunicaciones y notificaciones al último correo electrónico registrado del CLIENTE. El CLIENTE se obliga a mantener actualizada la información patrimonial relativa a sus rentas, activos y pasivos con una periodicidad no superior a un año, y en todo caso cada vez que sus condiciones involucren un cambio relevante que pueda afectar la evaluación de riesgo o crediticia del CLIENTE.

El CLIENTE faculta al EMISOR y/o a la empresa que realiza la evaluación de crédito, para que acceda a la información del CLIENTE referida a su comportamiento comercial o crediticio, y en particular a que en cada transacción y cuando lo estime necesario solicite dicha información a las empresas que procesan y manejan información comercial en registros públicos, así como a recibir dicha información con el sólo objeto de evaluar la situación comercial y crediticia del CLIENTE. El CLIENTE, en su calidad de titular de datos personales, autoriza expresamente al EMISOR para efectuar el tratamiento de sus datos con la finalidad de mantener un registro actualizado de sus clientes para efectos de evaluarlos y decidir acerca del otorgamiento del crédito. De igual manera, el CLIENTE autoriza al EMISOR para que directamente o por intermedio de terceros, en cada transacción y cuando lo estime necesario, compruebe la veracidad o falsedad de los datos personales para pedir, para su uso exclusivo y bajo confidencialidad en los términos de la ley 19.628, a la Administradora de Fondos de Pensiones en que el CLIENTE mantenga sus ahorros previsionales, información sobre las cotizaciones previsionales de los últimos 12 meses. La autorización anterior se entiende conferida cada vez que el CLIENTE coloca su huella sobre el lector de huella digital. El EMISOR queda autorizado desde ya para entregar copia de toda esta información a las personas cesionarias de los créditos contraídos por el CLIENTE y a sociedades clasificadoras de riesgo con el único objeto de evaluar la situación crediticia del CLIENTE.

A su vez, el CLIENTE faculta y autoriza al EMISOR para tratar los datos que se contienen o que emanen de la ejecución de este contrato, así como los datos personales o sensibles que el EMISOR obtenga del CLIENTE, en conformidad a las normas contenidas en la ley 19.628, autorizando el uso

y envío de éstos a sus entidades relacionadas en los términos de la ley 18.045, y a las autoridades que lo soliciten en virtud de sus atribuciones y para los fines que les son propios de acuerdo a la normativa vigente.

Para efectos de lo descrito en el presente contrato, el CLIENTE autoriza al EMISOR para que le envíe el Estado de Cuenta y cualquier otra comunicación o información relacionada con el presente contrato al último correo electrónico informado por el CLIENTE.

Asimismo, el CLIENTE faculta al EMISOR para mantener un registro de las comunicaciones orales, escritas, telefónicas, electrónicas o por cualquier otro medio que mantenga con el CLIENTE, sea que se trate de consultas, gestiones de cobro, aviso de extravío, hurto o robo, instrucciones u otras, pudiendo reproducir tales registros cuando sea necesario aclararlas o probarlas en sede judicial o extrajudicial.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: Publicación por Mora.**

El CLIENTE faculta al EMISOR para que, en el caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago, su nombre y antecedentes sean incluidos y distribuidos en sistemas de información públicos relativos a antecedentes comerciales de deudores morosos.

#### **DÉCIMO TERCERO: Cobros por Operación, Administración y/o Mantención.**

Los cargos por operación, administración y/o mantención de la Tarjeta tendrán el valor que se indica en el siguiente Anexo Tarifario.

### **ANEXO TARIFARIO**

Administración y Mantención Comisión Anual

UF 2,50

Todas las tarjetas están afectas a una tarifa anual que se cobrará en la oportunidad y condiciones más abajo señaladas.

El cobro de la comisión de Administración y Mantención se efectuará en una porción mensual y una semestral, de acuerdo al siguiente detalle:

Cobro Administración y Mantención Mensual

UF 0,074

Semestral

UF 0,68

Notas:

- Cobro Administración y Mantención Mensual: Será exigible sólo en la medida que exista monto facturado en el Estado de Cuenta del mes en curso.
- Cobro Administración y Mantención Semestral: . Será exigible cada 6 meses, pudiendo efectuarse el cobro íntegramente o de forma alternativa en seis cuotas sin intereses.
- Gastos de cobranza extrajudicial : Después de 15 días de atraso en el pago del Estado de Cuenta, se generan honorarios de cobranza extrajudicial que se aplican al monto en mora de acuerdo a la siguiente escala progresiva y por tramo de deuda:
  - Hasta UF 10 9%
  - Excedan 10 UF y hasta 50 UF 6%
  - Excedan 50 UF 3%

Sin perjuicio de lo señalado en el Anexo Tarifario, durante un tiempo determinado el EMISOR podrá cobrar un monto menor al indicado en el Anexo Tarifario o eximir del cobro, sin que ello signifique a modificación o la eliminación de los cobros o cargos señalados en el Anexo Tarifario. Esta facultad podrá ejercerla el EMISOR durante períodos determinados, fechas especiales y/o campañas promocionales determinadas o temporales, sin discriminaciones arbitrarias entre los clientes, debiendo informar en pizarras o lugares visibles en las oficinas del EMISOR o junto con los Estados de Cuenta o de cualquier otro modo fehaciente.

#### **DÉCIMO QUINTO: Información de Costos, Publicidad y Servicio al Cliente.**

Todos los cargos indicados en Unidades de Fomento en este contrato se expresarán en su valor equivalente en pesos vigente al último día del mes anterior al de la emisión del Estado de Cuenta respectivo.

El EMISOR mantendrá a disposición del CLIENTE, en las Oficinas en las que opere, toda la información relativa a la Tarjeta, la Línea de Crédito, la tasa de interés, los gastos de cobranza, las modalidades y procedimientos de dicha cobranza, las empresas que realizarán la cobranza además de la que realice el EMISOR, los cargos por operación, administración y/o mantención y demás que procedan respecto de la Tarjeta y de la Línea, costos por servicios adicionales otorgados por intermedio o en relación con la Tarjeta y, en general, toda otra información que proceda de acuerdo la ley. Dicha información será exhibida en pizarras o se encontrará disponible en hojas impresas que se ubicarán en lugares visibles de las oficinas del EMISOR, sin perjuicio de la información que se entrega en el Estado de Cuenta, así como la información que pueda entregarse por medio de información telefónica en centros de atención a clientes, en autoservicios de información automatizada, en página web o en cualquier otra forma que pueda implementarse en el futuro.

En todo caso, es deber y responsabilidad del CLIENTE informarse previamente de los costos y condiciones asociados al uso de la Tarjeta, de la Línea de Crédito y de los demás servicios otorgados por su intermedio.

El EMISOR cuenta con un Servicio de Atención al Cliente ("SAC") que atiende las consultas y reclamos de los consumidores. Los requisitos y procedimientos para acceder a dicho servicio se señalan en el Anexo de Servicio de Atención al Cliente que se contiene al final del contrato. El presente contrato no cuenta con Sello Sernac.

#### **DÉCIMO SEXTO: Resolución de Controversias.**

Para todos los efectos legales de este contrato las partes se someten a la competencia de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

#### **DÉCIMO SÉPTIMO: Gastos.**

Todos los gastos que se originen con motivo de la suscripción del presente contrato, pagarés, impuestos, así como aquellos que provengan de la utilización de la Tarjeta y de la Línea de Crédito se indicarán en el Estado de Cuenta y serán de exclusivo cargo del CLIENTE, al igual que los gastos de cobranza judicial y extrajudicial.

#### **DÉCIMO OCTAVO: Títulos de Cláusulas.**

Los títulos o encabezados de las cláusulas son meramente referenciales y no afectan de modo alguno su contenido ni la interpretación que deba hacerse de las mismas ni del contrato en su conjunto.

#### **DÉCIMO NOVENO: Modificaciones.**

Cualquier modificación que el EMISOR haga al contrato y/o al Anexo Tarifario se informará por escrito al CLIENTE con una anticipación no inferior a 30 días a la 12 fecha en que se aplicará o el plazo mayor que determine la normativa vigente, y deberá contar con el consentimiento del CLIENTE manifestado (i) en la suscripción de un documento de manera física o bien mediante firma electrónica,



o (ii) en cualquiera otra forma legalmente válida, pudiendo el CLIENTE aceptar o rechazar las modificaciones. Las partes dejan constancia que el silencio no constituye aceptación. El EMISOR podrá suspender el uso de la Tarjeta mientras el CLIENTE no haya manifestado expresamente su voluntad. Si el CLIENTE decide no aceptar la modificación del contrato y/o del Anexo Tarifario, cualquiera de las partes podrá poner término anticipado y de inmediato al contrato mediante aviso escrito a la otra parte con una anticipación no inferior a 15 días de la fecha de término o el plazo mayor que exija la normativa vigente. En todo caso, el CLIENTE mantendrá íntegramente su responsabilidad por el pago de todos los cargos y desembolsos relacionados con la utilización de la Línea de Crédito.

**VIGÉSIMO: Consentimiento Informado.**

El CLIENTE declara haber leído y aceptado en todas sus partes el presente contrato, lo firma en dos ejemplares y recibe uno de ellos, a su entera conformidad.

**ANEXO DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE ("SAC")**

El Servicio de Atención al Cliente ("SAC") de las Tarjetas de Crédito, atiende necesidades de información, consultas, reclamos, sugerencias, denuncias y cualquier requerimiento de comunicación formal desde un cliente hacia la organización.

Canales de Comunicación:

Por vía telefónica, comunicándose con el teléfono 600 361 0430

Mediante correo electrónico enviado a [contacto@familyshop.cl](mailto:contacto@familyshop.cl)

Personalmente, en cualquiera de las tiendas Family Shop

Los requerimientos recepcionados por el Servicio de Atención al Cliente tendrán un plazo máximo de resolución de 10 días hábiles. En el evento de situaciones de mayor complejidad, este Servicio puede requerir mayor plazo de respuesta, asunto que será debidamente comunicado al Cliente.

En caso de extravío, hurto, robo, adulteración o falsificación de la Tarjeta de Crédito el aviso respectivo, así como la solicitud de bloqueo, deberán ser efectuadas al teléfono 600 361 0430. Una vez recibido el aviso, se procederá al bloqueo inmediato de la Tarjeta, otorgándose además al cliente un número o código de recepción del aviso, así como la fecha y hora de su recepción.

---

CLIENTE

FECHA: 30 / 7 / 2017