

## ACUERDO ENTRE SODIMAC S.A. y SERNAC

*Estimados Clientes.*

*Junto con saludar, queremos informar que en el marco del procedimiento Voluntario Colectivo con el SERNAC se llegó a un acuerdo el 21 de diciembre de 2021, por lo que nuestra empresa compensará a clientes que tuvieron problemas en sus compras online entre el 1 de marzo de 2020 y el 23 de mayo 2021.*

*En este sentido, Sodimac compensará:*

- 1. La demora en la entrega de los productos adquiridos, según la fórmula acordada en este proceso.*
- 2. La cancelación de la compra y la demora en la devolución del dinero de las compras canceladas, según la fórmula establecida en el proceso.*
- 3. El costo del reclamo a los clientes que reclamaron ante el SERNAC por cualquiera de estos hechos en el período indicado, cuyo monto obedece según el canal de ingreso del reclamo.*

*Estaremos contactando vía correo electrónico a los clientes afectados dando a conocer los plazos, montos y medios por los cuales serán compensados hasta el día 21 de agosto de 2022.*

*Los pagos se harán a través de transferencia a la cuenta bancaria que designe el cliente; a través de una Gift Card utilizable en tiendas de Grupo Falabella (Falabella, Sodimac, Tottus, Sodimac y Juan Valdez); o a través de un vale vista. Lo anterior, según la modalidad de pago que elijan los clientes beneficiados en el formulario que se les enviará a través de correo electrónico. Los clientes tendrán un plazo de 60 días corridos desde la recepción del correo electrónico para elegir.*

*El plazo total de implementación de la solución se extiende hasta el 21 de febrero del año 2024.*

*Si usted desea conocer detalladamente los términos del acuerdo del Procedimiento Voluntario Colectivo en el siguiente enlace: [https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62819\\_archivo\\_05.pdf](https://www.sernac.cl/portal/609/articles-62819_archivo_05.pdf)*

*Cualquier duda o inquietud favor comunicarse con el Servicio de Atención Clientes Sodimac 600 600 4020.*

*¡Saludos!*

*Equipo Sodimac*