

BLACK HOME

Documentos Legales

@black_homecl

Vigente desde: Marzo 2026

Este documento contiene:

- I. Política de Privacidad
- II. Términos y Condiciones
- III. Política de Envíos y Devoluciones

I.

Política de Privacidad

Última actualización: Marzo 2026

En Black Home (en adelante 'la Empresa', 'nosotros' o 'nuestro'), con presencia digital a través de la cuenta de Instagram @black_homecl, nos comprometemos a proteger la privacidad y los datos personales de nuestros clientes y usuarios. La presente Política de Privacidad describe cómo recopilamos, utilizamos, almacenamos y protegemos su información personal cuando realiza compras o interactúa con nosotros.

Al adquirir cualquiera de nuestros productos o ponerse en contacto con nosotros a través de nuestros canales digitales, usted acepta las prácticas descritas en esta política.

1. Información que recopilamos

Recopilamos los siguientes tipos de información personal cuando usted realiza una compra o se comunica con nosotros:

- Nombre completo del comprador o destinatario.
- Número de teléfono de contacto.
- Dirección de despacho (calle, número, comuna, ciudad, región).
- Correo electrónico (cuando corresponda).
- Información de pago (solo la necesaria para confirmar la transacción; no almacenamos datos bancarios completos).
- Historial de compras y preferencias de productos.

- Comunicaciones enviadas a través de Instagram, WhatsApp u otros canales utilizados para contactarnos.

2. Uso de la información

Los datos personales recopilados son utilizados exclusivamente para los siguientes fines:

- Procesar y gestionar sus pedidos.
- Coordinar y realizar el despacho de los productos adquiridos.
- Comunicarnos con usted respecto al estado de su pedido.
- Resolver consultas, reclamos o situaciones relacionadas con su compra.
- Mejorar nuestros productos y servicio al cliente.
- Cumplir con obligaciones legales aplicables en Chile.

No utilizaremos sus datos para enviarle publicidad de terceros ni los compartiremos con empresas de marketing sin su consentimiento expreso.

3. Almacenamiento y seguridad

Sus datos son almacenados en plataformas digitales seguras y solo el personal autorizado de Black Home tiene acceso a ellos. Adoptamos medidas razonables de seguridad para proteger su información contra accesos no autorizados, pérdida o alteración.

Conservamos sus datos durante el tiempo necesario para cumplir con los fines descritos en esta política o según lo exija la legislación vigente.

4. Compartición de datos con terceros

Black Home no vende, arrienda ni cede su información personal a terceros, salvo en las siguientes circunstancias estrictamente necesarias:

- Servicios de transporte y logística (courier, empresas de despacho), a quienes entregamos únicamente los datos de destinatario y dirección necesarios para realizar la entrega.
- Plataformas de pago utilizadas para procesar transacciones, que manejan los datos conforme a sus propias políticas de seguridad.
- Cuando así lo exija la ley o una autoridad competente.

5. Derechos del titular de los datos

De conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada de Chile, usted tiene derecho a:

- Acceder a los datos personales que poseemos sobre usted.
- Solicitar la rectificación de datos incorrectos o desactualizados.
- Solicitar la cancelación o eliminación de sus datos cuando ya no sean necesarios.
- Oponerse al tratamiento de sus datos en los casos previstos por la ley.

Para ejercer cualquiera de estos derechos, puede contactarnos a través de nuestros canales oficiales indicados al final de este documento.

6. Uso de cookies y tecnologías de rastreo

Black Home opera principalmente a través de redes sociales y plataformas de mensajería (Instagram, Facebook Marketplace, WhatsApp). Estas plataformas pueden recopilar información sobre su actividad conforme a sus propias políticas de privacidad, sobre las cuales Black Home no tiene control directo.

7. Modificaciones a esta política

Nos reservamos el derecho de actualizar esta Política de Privacidad en cualquier momento. Las modificaciones serán publicadas en nuestros canales oficiales con la fecha de actualización correspondiente. El uso continuado de nuestros servicios tras la publicación de cambios constituirá su aceptación de los mismos.

II.

Términos y Condiciones

Última actualización: Marzo 2026

Los presentes Términos y Condiciones regulan la relación comercial entre Black Home (@black_homecl) y sus clientes. Al realizar una compra, usted declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las condiciones aquí establecidas.

1. Identificación del vendedor

Black Home es una marca de decoración del hogar con estética minimalista y dark luxury, comercializada en Chile a través de los canales digitales de @black_homecl (Instagram y Facebook Marketplace).

2. Productos

Black Home comercializa productos de decoración para el hogar, incluyendo pero no limitado a: dispensadores de jabón en cerámica matte, bowl de cerámica, y otros artículos de línea decorativa. Todos nuestros productos son cuidadosamente seleccionados y verificados antes de ser despachados.

Las imágenes de los productos son referenciales y pueden presentar leves variaciones de color o textura respecto al producto físico, propias de los materiales artesanales o cerámicos utilizados. Estas variaciones no constituyen defecto ni motivo de devolución.

3. Proceso de compra y pago

Las compras pueden realizarse a través de Instagram (@black_homecl) o Facebook Marketplace. Una vez que el cliente manifiesta su intención de compra y confirma el pedido:

- Se coordinará el método de pago acordado (transferencia bancaria u otros medios habilitados).
- El pedido será procesado únicamente una vez confirmado el pago.
- El cliente recibirá confirmación de su pedido y la fecha estimada de despacho.

4. Precios

Los precios indicados están expresados en pesos chilenos (CLP) e incluyen el valor del producto. Los costos de envío se informarán y acordarán al momento de la compra según la ubicación del cliente. Black Home se reserva el derecho de modificar los precios sin previo aviso, siendo aplicable el precio vigente al momento de confirmar el pedido.

5. Verificación y registro de productos antes del despacho

Como parte de nuestro compromiso con la calidad, todos los productos son revisados y verificados en perfecto estado antes de ser embalados y despachados. Black Home graba un video del producto al momento del empaque, el cual sirve como respaldo que certifica el estado del artículo previo a su entrega al servicio de transporte.

6. Limitación de responsabilidad

Black Home no se hace responsable por:

- Retrasos en la entrega ocasionados por el servicio de transporte o courier.
- Daños producidos durante el transporte, dado que los productos son entregados en perfecto estado al courier, respaldado por el video de empaque.
- Pérdida de pedidos una vez entregados al servicio de transporte.
- Errores en la dirección de despacho proporcionada por el cliente.

En caso de daños o pérdidas ocasionadas por el courier, el cliente deberá gestionar el reclamo directamente ante la empresa de transporte, pudiendo solicitar a Black Home el video de respaldo como evidencia del estado del producto al momento del despacho.

7. Conducta del cliente

El cliente se compromete a proporcionar información veraz y completa para la coordinación de su pedido. Black Home se reserva el derecho de cancelar pedidos en caso de conducta inapropiada, información fraudulenta o incumplimiento de los presentes términos.

8. Propiedad intelectual

Todos los contenidos publicados por Black Home en sus redes sociales (fotografías, videos, textos, diseños y nombre de marca) son propiedad exclusiva de Black Home. Queda prohibida su reproducción, distribución o uso comercial sin autorización expresa.

9. Legislación aplicable

Los presentes Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Chile, incluyendo la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus modificaciones vigentes.

10. Resolución de conflictos

Ante cualquier disputa derivada de la relación comercial con Black Home, las partes se comprometen a buscar una solución amistosa en primera instancia. De no llegarse a acuerdo, el cliente podrá recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) o a los tribunales competentes de Chile.

III.

Política de Envíos y Devoluciones

Última actualización: Marzo 2026

En Black Home nos esforzamos por entregar nuestros productos en perfectas condiciones y a tiempo. La presente política detalla las condiciones bajo las cuales operamos nuestros envíos, así como la política de devoluciones aplicable.

1. Envíos

1.1 Cobertura

Black Home realiza despachos a todo Chile a través de empresas de courier o transporte seleccionadas. La disponibilidad de envío a ciertas zonas extremas o apartadas queda sujeta a la cobertura del servicio de transporte utilizado, lo cual será informado al cliente al momento de la compra.

1.2 Plazos de despacho

Una vez confirmado el pago, el pedido será procesado y despachado en un plazo de 1 a 3 días hábiles. Los tiempos de entrega estimados por el courier variarán según la ubicación del destinatario y son referenciales; Black Home no garantiza fechas exactas de entrega, ya que dichos plazos dependen exclusivamente de la empresa de transporte.

1.3 Costo de envío

El costo de envío será informado al cliente antes de confirmar la compra y dependerá de la región de destino y el peso o volumen del pedido. Este valor se sumará al precio del producto y deberá cancelarse en conjunto.

1.4 Verificación y registro de empaque

Todos los productos son inspeccionados individualmente y verificados en perfecto estado antes de ser embalados. Black Home graba un video de cada producto durante el proceso de empaque previo al despacho, el cual certifica el estado del artículo al momento de ser entregado al courier. Dicho video es conservado como respaldo y puede ser compartido con el cliente en caso de requerirlo.

2. Seguimiento del pedido

Una vez despachado el pedido, Black Home entregará al cliente el número de seguimiento o guía de despacho, si el servicio de courier utilizado dispone de esta función, para que pueda monitorear el estado de su envío directamente en la plataforma del transportista.

3. Política de devoluciones

3.1 Cambios de opinión o preferencias personales

Black Home no acepta devoluciones ni cambios motivados por arrepentimiento de compra, cambio de opinión, o que el producto no sea del agrado del cliente una vez recibido. Es responsabilidad del comprador informarse adecuadamente sobre las características, dimensiones, colores y materiales del producto antes de realizar su pedido.

Recomendamos al cliente revisar cuidadosamente las fotografías, descripciones y consultar cualquier duda antes de confirmar la compra.

3.2 Productos con defectos de origen

Todos nuestros productos son revisados y probados individualmente antes del despacho. No obstante, en el improbable caso de que un producto presente un defecto de fabricación confirmado (no relacionado con el transporte), el cliente deberá:

- Notificar a Black Home dentro de las 48 horas siguientes a la recepción del producto.

- Adjuntar fotografías o video que evidencien el defecto.

Black Home evaluará cada caso y, de confirmarse el defecto de origen, ofrecerá una solución adecuada a su criterio, que podrá incluir el reemplazo del producto o un reembolso parcial o total, según corresponda.

3.3 Productos dañados durante el transporte

Black Home entrega todos sus productos al courier en perfecto estado, debidamente embalados y con el respaldo del video de empaque como evidencia. En consecuencia, los daños que pudiera sufrir el producto durante el transporte son responsabilidad exclusiva de la empresa de courier o transportista.

Si el cliente recibe un producto dañado, deberá:

- Fotografiar el empaque y el producto dañado al momento de la recepción.
- Notificar inmediatamente a la empresa de courier y presentar el reclamo correspondiente.
- Contactar a Black Home para solicitar el video de empaque como respaldo adicional para gestionar su reclamo ante el transportista.

Black Home prestará toda la colaboración posible proporcionando el video de empaque para apoyar el reclamo del cliente ante la empresa de transporte, pero no asume responsabilidad económica por daños ocurridos durante el trayecto.

4. Condiciones generales de devolución

Para los casos en que Black Home acepte una devolución o cambio, se establecen las siguientes condiciones:

- El producto debe encontrarse en su estado original, sin uso y en su embalaje original (cuando corresponda).
- La solicitud debe realizarse dentro del plazo indicado en cada caso.
- Los costos de reenvío o devolución correrán por cuenta del cliente, salvo que el defecto sea imputable a Black Home.

5. Procedimiento de contacto

Para realizar cualquier consulta, reclamo o solicitud relacionada con su pedido, envío o devolución, contáctenos a través de nuestros canales oficiales:

- Instagram: @black_homecl (mensaje directo)
- Facebook Marketplace: Black Home

Atendemos consultas en días hábiles. Nos comprometemos a responder dentro de las 24 a 48 horas siguientes a la recepción del mensaje.