MEMA RELIC

Términos y políticas

Versión 1 · vigente desde el 18 de octubre de 2026

- Términos y condiciones
- Política de privacidad
- Cambios y devoluciones
- Despacho y entregas

Mema SpA · RUT 78.452.071-4
Domicilio legal: Antonio Bellet 193, oficina 1210, Providencia
memarelic.cl · memarelic@gmail.com

VERSIÓN 1

Índice

01 Términos y condiciones 3

02 Política de privacidad 6

03 Cambios y devoluciones 10

04 Despacho y entregas 13

Copia de las cuatro páginas legales de memarelic.cl en esta versión. También están publicadas, sin cambios, en memarelic.cl/legal/v1.

SECCIÓN 1

Términos y condiciones

Versión 1 · vigente desde el 18 de octubre de 2026

Estos términos aplican a toda compra en memarelic.cl. Para pagar un pedido debes aceptarlos, junto con nuestra política de cambios y devoluciones, la de despacho y la de privacidad.

Quiénes somos

Memarelic.cl es operado por **Mema SpA**, RUT 78.452.071-4, representada legalmente por Cristóbal Benjamín Solís Inostroza, con domicilio legal en Antonio Bellet 193, oficina 1210, Providencia, Región Metropolitana, Chile. Es una oficina virtual que usamos como domicilio para efectos legales y notificaciones: no es una tienda ni un punto de retiro, y no se atiende público en esa dirección. Para cualquier duda o consulta escríbenos a memarelic@gmail.com; respondemos dentro de 2 días hábiles.

Qué vendemos

- **Cuadros.** Un marco con un arte impreso a pedido y un espacio para montar tu propia carta. **La carta no viene incluida.** Cada cuadro trae una caja pequeña con imanes y una funda por carta: tu carta va en su funda, dentro de la caja, y la caja se sujeta al cuadro con imanes. En los cuadros de autos, el auto a escala viene montado cuando la ficha lo indica.
- **Michi Method.** Ocho piezas impresas para una página de carpeta de 9 bolsillos. Rodean el bolsillo del centro, donde va tu carta, y continúan su arte. **La carta y la carpeta no vienen incluidas.**
- **Cartas sueltas.** Pokémon y Riftbound. Cada ficha indica la carta, el set, el número, el acabado (foil o normal), si es **nueva o usada**, y su estado. El estado lo declaramos nosotros mirando la carta; no es un gradeo profesional ni una certificación.
- **Producto sellado.** Sobres y cajas sin abrir, tal como salen de fábrica.

Las marcas Pokémon, Riftbound y las de autos pertenecen a sus dueños. Mema Relic no es tienda oficial ni distribuidor autorizado de ninguna de ellas, y no tiene relación con ellas.

Precios y pago

- Los precios están en pesos chilenos e **incluyen IVA**.
- La compra mínima es de **$1.000** por pedido.
- El pago se hace con **MercadoPago**. No vemos ni guardamos los datos de tu tarjeta.

- Antes de que confirmes el pago, el sitio te muestra el precio total de tu pedido. Ese es el monto de la compra. Si eliges envío por pagar, el despacho no está incluido en ese total: lo pagas a Starken al recibir. Antes de pagar te mostramos su costo estimado y el plazo estimado de viaje; si Starken te cobra más que ese estimado, te devolvemos la diferencia.

Tu pedido

1. Para pagar, marcas la casilla en que aceptas estos términos, la política de cambios y devoluciones y la de despacho, y autorizas el uso de tus datos para tu compra, según la política de privacidad.
2. Cuando apretas «Pagar», reservamos las piezas por **15 minutos** mientras completas el pago. La reserva no es la compra: la compra queda hecha cuando MercadoPago confirma el pago.
3. Cuando MercadoPago confirma el pago, te enviamos un correo de confirmación con el detalle del pedido, qué piezas tienen retracto, la forma y el plazo de entrega (con envío, también el costo estimado del despacho), y el enlace a estos términos y a nuestras políticas en la versión vigente ese día. Esa versión queda publicada en una dirección que no cambia, para que siempre puedas consultarla.
4. Si el pago queda pendiente y MercadoPago lo confirma después de que venció la reserva, revisamos el stock: si la pieza sigue disponible, tu pedido sigue; si no, te avisamos y te devolvemos el monto completo.
5. Si el pago se rechaza, no se hace ningún cargo y puedes intentarlo de nuevo con otro medio de pago. Si el pago había quedado pendiente y después se rechaza, te avisamos por correo.

Boleta

Toda compra tiene su documento tributario. Cuando pagas con MercadoPago, con tarjeta o con dinero en tu cuenta, el comprobante de pago electrónico reemplaza a la boleta, como permite el Servicio de Impuestos Internos. Si pagas en persona por transferencia o en efectivo, te emitimos la boleta electrónica y te la enviamos por correo. Por ahora no emitimos factura.

Retracto, garantía y cambios

Son tres cosas distintas, y las tres están explicadas en la **política de cambios y devoluciones**:

- **Retracto:** devolver una compra por cambio de opinión, dentro de 10 días desde que la recibes, tanto si la recibes por envío como en persona. Aplica a todos los productos (cuadros, Michi Method, cartas sueltas y producto sellado), con las condiciones de cada uno.
- **Garantía legal (productos nuevos):** si un producto nuevo viene con una falla, o no es lo que se publicó, tienes 6 meses desde que lo recibes para pedir el cambio, la reparación o la devolución del dinero.

- **Garantía Mema Relic (cartas usadas):** las cartas usadas se venden como tales, con su estado descrito en la ficha. Si una carta usada no corresponde a lo publicado, tienes 6 meses desde que la recibes para pedir el cambio o la devolución de lo que pagaste. Es una garantía voluntaria nuestra.
- **Desistir antes del encuentro:** si elegiste entrega en persona, puedes anular tu pedido antes del encuentro.

Nada en estos términos limita los derechos que te da la Ley 19.496 de protección de los derechos de los consumidores.

Cambios a estos términos

Si cambiamos estos términos, publicamos la versión nueva en esta página con su número y fecha. Cada compra se rige por la versión vigente el día en que pagaste, que es la que se enlaza en tu correo de confirmación. Las versiones anteriores quedan publicadas en memarelic.cl/legal.

SECCIÓN 2

Política de privacidad

Versión 1 · vigente desde el 18 de octubre de 2026

En Mema Relic usamos tus datos solo para venderte, entregarte tus piezas y cumplir con la ley. Aquí está qué datos pedimos, para qué, con quién los compartimos, cuánto tiempo los guardamos y cómo ejercer tus derechos.

Esta política se rige por la Ley 19.628 sobre protección de la vida privada. Cuando entre en vigor la Ley 21.719, que la reemplaza, publicaremos una versión actualizada de esta política.

1. Responsable

Mema SpA, RUT 78.452.071-4, con domicilio legal en Antonio Bellet 193, oficina 1210, Providencia, Región Metropolitana, Chile. Contacto para temas de datos: memarelic@gmail.com.

2. Qué datos pedimos

Dato	Cuándo
Nombre, correo y teléfono	En toda compra
RUT	Obligatorio con envío; opcional en entrega en persona
Calle y número, depto, comuna, región e indicaciones	Solo con envío
Detalle del pedido y forma de entrega	En toda compra
Identificador y tipo de pago (por ejemplo, tarjeta de débito)	En toda compra pagada en línea

Al navegar. El proveedor que aloja el sitio (Vercel) registra datos técnicos, como la dirección IP y el navegador, para funcionar y protegerse. Esos registros duran un día.

Al comprar. Para frenar compras automatizadas, guardamos en nuestra base una huella de la conexión desde la que se hizo el pedido: un identificador derivado de la IP. En nuestra base no guardamos la IP. Aunque no es la IP, la huella sigue siendo un dato personal y la tratamos como tal. Se borra dentro de las 25 horas siguientes.

En tu navegador. Para que no escribas todo de nuevo, el sitio guarda en tu propio dispositivo tus datos de contacto y tus números de pedido. Esos datos no llegan a nuestra base por eso; puedes borrarlos limpiando los datos del sitio.

No pedimos datos sensibles ni los de tu tarjeta: el pago lo procesa MercadoPago.

3. Para qué los usamos y con qué fundamento

Finalidad	Datos	Fundamento
Procesar tu compra, cobrarla y entregarte el pedido	Contacto, RUT, dirección, pedido y pago	Tu autorización para esta finalidad, que das por escrito al marcar la casilla del checkout. Sin estos datos no podemos venderte ni entregarte
Avisarte del estado del pedido y coordinar la entrega	Correo, teléfono y pedido	La misma autorización: es parte de entregarte lo que compraste. No incluye publicidad
Frenar compras automatizadas y fraudes en el checkout	Huella de la conexión	Tu autorización para esta finalidad, en la misma casilla, que la nombra por separado. Dura como máximo 25 horas
Respaldar la venta ante el Servicio de Impuestos Internos	Pedido, montos y pago	Obligación legal: la ley tributaria exige guardar los antecedentes de cada venta. No depende de tu autorización
Atender reclamos, garantías, cambios y devoluciones	Contacto, pedido y lo que nos escribas	Obligación legal: la Ley 19.496 nos exige responder por lo que vendemos. No depende de tu autorización

Si retiras tu autorización. Puedes retirarla escribiéndonos. Si lo haces antes de recibir tu pedido, no podremos completarlo y te devolvemos lo que pagaste. Los datos que la ley nos obliga a guardar se conservan por el plazo legal, solo para esa finalidad.

No usamos tus datos para otra cosa: no te enviamos publicidad, ni vendemos ni cedemos tus datos para fines de terceros.

4. Con quién los compartimos

Proveedor	Qué hace	Qué recibe	Dónde
Supabase	Base de datos	Contacto, RUT, dirección, pedido, pago y huella de la conexión	Estados Unidos
Vercel	Aloja el sitio	Lo que envías en el formulario de compra, IP y navegador	Procesa en su red global (el tráfico desde Chile suele entrar por São Paulo, Brasil); los registros técnicos se guardan según su política
MercadoPago	Procesa el pago	Nombre, correo y monto del pedido	Chile y otros países, según su política de privacidad

Proveedor	Qué hace	Qué recibe	Dónde
Resend	Envía los correos del pedido	Correo y contenido del aviso	Envía desde su región de São Paulo, Brasil; su empresa está en Estados Unidos
Google (Gmail)	Bandeja de correo de la tienda	Tus mensajes y avisos internos de pedidos (sin RUT ni dirección)	Estados Unidos y otros países
Starken	Despacha los envíos	Nombre, teléfono, RUT y dirección	Chile
Microsoft (OneDrive)	Guarda los respaldos	Copias cifradas antes de subirlas; la clave la guardamos nosotros, fuera de OneDrive	Fuera de Chile, según la política de privacidad de Microsoft

Algunos proveedores tratan datos fuera de Chile. Supabase, Vercel y Resend lo hacen bajo el acuerdo de tratamiento de datos que cada uno incluye en sus términos de servicio; los demás, bajo sus propios términos y políticas de privacidad. Los proveedores tratan los datos de forma automatizada para prestar su servicio, y su personal solo puede acceder en los casos que permiten sus términos, como soporte o seguridad. Dentro de Mema SpA, solo el administrador de la tienda accede a los datos. También entregamos datos cuando una autoridad competente lo exige conforme a la ley.

5. Cuánto tiempo los guardamos

- **Número de pedido, detalle de lo vendido, montos e identificador del pago:** seis años, el plazo en que la ley tributaria exige guardar los antecedentes de cada venta. Pasados los dos años de la línea siguiente, estos registros quedan sin tu nombre ni tus datos de contacto; el identificador del pago lo puede asociar MercadoPago a tu pago, y lo conservamos solo para efectos tributarios.
- **Nombre, correo, teléfono, RUT, dirección e indicaciones:** dos años desde la entrega (o desde la compra, si el pedido no se llegó a entregar), para atender garantías y reclamos; después se borran del pedido. Si hay un reclamo abierto, hasta que se resuelva.
- **Huella de la conexión:** hasta 25 horas.
- **Datos técnicos de navegación:** un día, en los registros del proveedor que aloja el sitio.
- **Correos con consultas:** un año desde el último mensaje; si tienen que ver con un reclamo abierto, hasta que se resuelva.
- **Respaldos:** hacemos un respaldo cifrado al día y guardamos los de los últimos 30 días; los anteriores se borran solos. Por eso, un dato que borramos de la base puede seguir hasta 30 días en los respaldos, sin uso, hasta que estos se borran.

6. Cómo los protegemos

El acceso a la base está restringido al administrador de la tienda. Los respaldos se cifran antes de subirlos a OneDrive, y la clave no está en OneDrive. Los avisos internos de venta no incluyen tu RUT ni tu dirección. Si una vulneración de seguridad afectara tus datos, te avisaremos.

7. Tus derechos

Puedes pedirnos:

- **saber** qué datos tuyos tenemos, de dónde vienen y para qué los usamos;
- **corregirlos** si están mal o incompletos;
- **eliminarlos**, salvo los que la ley nos obliga a guardar;
- **bloquearlos**, para que no los usemos mientras se revisa una solicitud.

Escríbenos a memarelic@gmail.com con el correo con que compraste y un número de pedido. No tiene costo. Respondemos dentro de 2 días hábiles. Si no respondemos a tiempo o rechazamos tu solicitud, puedes recurrir al juzgado de letras en lo civil de nuestro domicilio, como establece la Ley 19.628.

8. Cambios

Si cambiamos esta política, publicamos la versión nueva aquí con su número y fecha, y la avisamos de forma destacada en el sitio. Las versiones anteriores quedan publicadas en memarelic.cl/legal.

SECCIÓN 3

Cambios y devoluciones

Versión 1 · vigente desde el 18 de octubre de 2026

Aquí hay tres situaciones distintas:

1. **Garantía:** lo que recibiste tiene una falla o no es lo que se publicó. En productos nuevos es la garantía legal; en cartas usadas, la garantía Mema Relic.
2. **Retracto:** cambiaste de opinión después de recibir tu pedido.
3. **Desistir antes del encuentro:** elegiste entrega en persona y ya no quieres el pedido.

Nada de lo que dice esta página limita tus derechos como consumidor bajo la Ley 19.496.

1. Garantía legal (productos nuevos)

Aplica a los cuadros, al Michi Method, al producto sellado y a las cartas nuevas. Tienes **6 meses desde que recibes el producto** para reclamar si:

- te llegó otra pieza, u otra carta;
- te llegó otro acabado: una carta normal donde decía foil, o al revés;
- la pieza tiene un daño o un estado que no corresponde a lo publicado;
- el producto tiene una falla o un defecto, o no tiene las características, la calidad o el contenido que ofrecimos (por ejemplo, al cuadro le falta la caja pequeña con imanes, las fundas o el auto montado).

Estos son ejemplos: la garantía cubre todos los casos que contemplan los artículos 19 y 20 de la Ley 19.496.

Qué puedes elegir: que te cambiemos el producto por otro igual, que lo reparemos sin costo (cuando se puede reparar, como un marco o una caja) o que te devolvamos lo que pagaste. Tú eliges. Si no tenemos otro igual, puedes elegir entre la reparación y la devolución.

Cómo reclamar: escríbenos a memarelic@gmail.com con tu número de pedido. No te pedimos fotos ni video de apertura para aceptar el reclamo; si tienes una foto, nos ayuda a resolver más rápido. Coordinamos contigo la devolución del producto: **los costos de devolverlo y de enviarte el cambio los pagamos nosotros**, tanto por Starken como en una entrega en persona.

Esta garantía aplica también al producto sellado aunque ya lo hayas abierto.

Estado de las cartas nuevas. Algunas cartas traen de fábrica rasgos como un blanco en el borde, el centrado corrido o curvatura en el foil; si un rasgo así se nota, lo indicamos en la ficha. Si la carta que recibes tiene algo que no estaba descrito, aplica la garantía. No garantizamos que una carta

obtenga una nota determinada en un gradeo profesional.

1 bis. Garantía Mema Relic (cartas usadas)

Las cartas usadas se venden como usadas: la ficha lo dice antes de que compres y describe su estado. Lo que está descrito en la ficha no es una falla. Por eso no tienen la garantía legal de los productos nuevos, pero te damos esta garantía voluntaria:

- Si la carta usada que recibes no corresponde a lo publicado (otra carta, otro acabado, o un daño o estado que la ficha no describe), tienes **6 meses desde que la recibes** para pedir el cambio por otra igual, si tenemos, o la devolución de lo que pagaste. Tú eliges.
- Se reclama igual que la garantía legal, sin fotos obligatorias, y los costos de devolución y de envío del cambio los pagamos nosotros.

Esta garantía voluntaria no reemplaza ni limita lo que la Ley 19.496 te da si lo que recibiste no es lo que ofrecimos.

2. Retracto: si cambiaste de opinión

Tienes **10 días corridos desde que recibes el pedido** para devolverlo sin dar motivo. Aplica a compras con envío y a compras con entrega en persona.

- **Cartas sueltas:** puedes sacarla de la funda y mirarla. Lo que pedimos es que vuelva en el mismo estado en que la recibiste, en su funda. Mirarla y manipularla con cuidado no cuenta como daño.
- **Producto sellado:** los sobres deben volver sin abrir. Un sobre se puede revisar sin abrirlo; abrirlo es usarlo más allá de lo necesario para revisarlo y deja ver su contenido, que es lo que se compra. En las cajas (por ejemplo, una caja de sobres o una Elite Trainer Box), puedes abrir el film o la caja exterior para revisarla: el retracto procede si todos los sobres y elementos vienen completos y sin abrir, y la caja y su embalaje original vuelven en buen estado.
- **Michi Method:** las 8 piezas completas, sin uso, sin pegar ni marcar.
- **Playsets:** se devuelven completos.
- **Cuadros:** sin uso, completos (con la caja pequeña con imanes, las fundas y, si corresponde, el auto) y en su embalaje original. Si montaste tu carta, sácala antes de devolverlo.

Cómo devolverlo: escríbenos a memarelic@gmail.com con tu número de pedido antes de enviar la pieza. Puedes devolverla en una de nuestras entregas en persona, sin costo, o por Starken; en ese caso, el despacho de vuelta lo pagas tú.

Cómo revisamos lo que vuelve. Revisamos la pieza dentro de 2 días hábiles desde que la recibimos. En las cartas, la comparamos con las fotos de ese ejemplar en la ficha. Si creemos que volvió con un daño que no tenía, o que el producto no cumple las condiciones de arriba, te escribimos dentro de

ese plazo con fotos de cómo llegó y la razón. Puedes responder con tu versión y te damos una respuesta final dentro de 5 días hábiles desde tu respuesta. Si no quedas conforme, tienes las vías de reclamo de los términos y condiciones.

3. Desistir antes del encuentro

Si elegiste entrega en persona, puedes anular tu pedido sin dar motivo en cualquier momento antes del encuentro, y te devolvemos todo lo que pagaste. Es un beneficio comercial, adicional al retracto: si recibes el pedido, igual tienes los 10 días de la sección 2.

Cómo te devolvemos la plata

Caso	Plazo	Desde cuándo
Garantía legal o garantía Mema Relic	5 días hábiles	Desde que eliges la devolución y recibimos el producto
Retracto	5 días hábiles	Desde que terminamos de revisar la pieza; nunca más de 45 días desde que nos avisaste del retracto, el máximo de la ley
Desistir antes del encuentro	5 días hábiles	Desde que nos avisas
Pieza agotada mientras pagabas	5 días hábiles	Desde que te avisamos
Envío perdido	5 días hábiles	Desde que eliges la devolución
Diferencia del despacho sobre el estimado	5 días hábiles	Desde que nos mandas el comprobante de Starken

Si pagaste en línea, devolvemos por MercadoPago al mismo medio con que pagaste; cuándo se ve en tu cuenta depende de tu banco o de MercadoPago. Si pagaste en persona con otro medio, te devolvemos por transferencia a la cuenta que nos indiques.

SECCIÓN 4

Despacho y entregas

Versión 1 · vigente desde el 18 de octubre de 2026

Puedes recibir tu pedido de dos formas: **te lo entregamos en persona en el Metro de Santiago**, o **te lo enviamos a todo Chile con envío por pagar**. No hay tienda física.

Plazos

Los plazos se cuentan desde que se confirma el pago y **no se suman entre sí**: cada uno ya incluye la preparación.

Producto	Listo para entregar en persona	Entregado a Starken
Cartas sueltas y producto sellado	Desde el tercer día después del pago	En máximo 3 días hábiles
Cuadros y Michi Method	Desde el 4.° día hábil después del pago, porque los imprimimos	En máximo 5 días hábiles, impresión incluida

Después de entregarlo a Starken, viene el tiempo de viaje, que depende de tu comuna. Antes de pagar, el checkout te muestra el plazo estimado de viaje a tu comuna.

Entrega en persona

Al pagar eliges el día. El checkout solo te ofrece días en que tu pedido ya está listo, según la tabla de plazos.

Día	Estación	Horario
Lunes	Villa Frei (en el cambio de andén)	17:00 a 18:30
Martes	Manuel Montt	17:00 a 18:30
Miércoles	Los Leones	16:00 a 19:00
Viernes	Villa Frei (en el cambio de andén)	17:00 a 18:30
Domingo	Los Leones	16:00 a 19:00

La entrega en persona no tiene costo. Tu correo de confirmación indica el día, la estación y el horario. Lleva tu número de pedido; si no diste tu RUT al comprar, te pedimos tu cédula de identidad para verificar que el pedido es tuyo.

Si necesitas cambiar el día, escríbenos a memarelic@gmail.com con tu número de pedido y te ofrecemos otro día de la tabla. **Si nosotros no podemos asistir,** te avisamos por correo lo antes posible y eliges otro día, o anulas el pedido y te devolvemos todo. **Si no llegas al encuentro,** te escribimos para coordinar otro día; el pedido queda reservado para ti.

Envío por pagar

- Despachamos a todo Chile con Starken.
- **El despacho lo pagas al recibir**, directo a Starken. No lo cobramos en la tienda.
- **Antes de pagar, el checkout te muestra el costo estimado del despacho y el plazo estimado de viaje** a tu comuna, según el tamaño del pedido y las tarifas de Starken.
- El monto final lo cobra Starken al entregar. **Si te cobra más que el estimado que te mostramos, te devolvemos la diferencia**: mándanos el comprobante de Starken con tu número de pedido.
- Para despachar necesitamos tu RUT, porque lo pide Starken, y una dirección completa.
- Cuando despachamos, te enviamos por correo el número de seguimiento de Starken. Con ese enlace puedes ver el estado de tu envío. Si se atrasa, escríbenos a memarelic@gmail.com y lo vemos con Starken.

Cómo va empacado

Las cartas van en funda, dentro de una caja; las de $30.000 o más van además en toploader. Los cuadros van envueltos en plástico de burbujas, dentro de una caja de cartón.

Al recibir

Revisa tu pedido apenas lo recibas. Si algo no coincide con lo publicado, o el paquete llegó dañado, escríbenos con tu número de pedido. Los pasos están en la **política de cambios y devoluciones**.

Si el envío no llega o llega dañado

Hasta que recibes el pedido, la responsabilidad es nuestra, aunque el despacho sea por pagar. Nosotros hacemos el reclamo a Starken; tú no tienes que hacerlo.

- **Si se atrasa:** si no llega dentro del plazo estimado que te mostramos, escríbenos y lo gestionamos con Starken.
- **Si no llega:** si pasan 5 días hábiles después de ese plazo estimado y no lo has recibido, o Starken lo da por perdido antes, eliges: **te enviamos otro igual sin costo, o te devolvemos todo lo que pagaste.** No esperamos a que Starken termine su investigación.
- **Si llega dañado:** aplica la garantía legal, aunque Starken no reconozca el daño.
- Si ya no tenemos otro igual, te devolvemos todo lo que pagaste.