

From: María José Wilson mariajosewilson@gmail.com
Subject: Re: [Cornershop by Uber] [Cornershop by Uber] Re: anulacion no reflejada
Date: 25April, 2022, 12:34
To: enrique.florido@easy.cl
Cc: bruno.martinezhidalgo@easy.cl, rosa.calderon@easy.cl

Estimado Enrique,

Favor indicar si me van a responder este correo

Gracias
Atte.,

María José Wilson Lavín

On 18Apr, 2022, at 14:36, María José Wilson <mariajosewilson@gmail.com> wrote:

Estimado Enrique,

En vista de que Cornershop NO se hará responsable de hacer seguimiento a la transacción fallida del reembolso, exijo que Easy se responsabilice por este dinero, ya que te recuerdo que todo esto comenzó porque Easy no hizo correctamente la gestión de reembolso y luego se produjo este enredo inédito y fuera de protocolo.

Fue la jefa de tienda quien solicitó al cajero que fuera a mi **domicilio personal** a exigirme esos \$39.990 que según él me había entregado por error. Esto es una falta gravísima por parte de Easy, completamente fuera de protocolo y denunciable, ya que los errores cometidos en las tiendas no se les traspasan a los clientes.

Si su personal no tiene claro los protocolos de devolución de productos de Cornershop, no es mi problema como cliente tener que estar 2 meses descantándome y perdiendo mi tiempo haciendo gestiones y enviando una y otra vez la misma información sin obtener una respuesta concreta.

El día que yo fui a devolver la silla a la tienda, el vendedor que me recibió me preguntó si yo era el shopper o el cliente, y al responderle que era el cliente me entregó un voucher y me dijo que pasara por caja para recibir la devolución. Luego de pasar por caja me atiende el cajero a quien no se le abre la caja, quien luego llamó a la supervisora, quien revisó el voucher y procedió a abrir la caja, lo que demuestra que el error pasó por 3 trabajadores quienes no tienen idea del protocolo de devolución.

Exijo respuesta formal y concreta antes de hacer denuncia a Sernac indicando que Easy envía a cajeros/vendedores domicilios personales cuando cometen errores internos.

Atte,

María José Wilson Lavín

Begin forwarded message:

From: "Lilian from Cornershop" <lygg@cornershop-5a75783abe3c.intercom-mail.com>
Subject: Re: Re: [Cornershop by Uber] [Cornershop by Uber] Re: anulacion no reflejada
Date: 18April, 2022, 13:54:57 GMT-4
To: mariajosewilson@gmail.com
Reply-To: Lilian from Cornershop and 3 others
<n+u_5f2326d4f99308685d399b84_d661b342822af858513f880108da4278@cornershop-5a75783abe3c.intercom-mail.com>

This message was sent to the following 4 people: Maria Jose Wilson, Enrique Florido, bruno.martinezhidalgo@easy.cl, rosa.calderon@easy.cl. Replying to this email will notify them.

Maria Jose,

Gracias por la información por nuestra parte ya hemos revisado la información referente al reembolso y se hizo de manera correcta de nuestro lado, por favor levanta una nueva disputa con la nueva información promocionada, veo que las respuestas de tu banco son de febrero y marzo.

Y no se había enviado este último comprobante.

Mil disculpas, me apena mucho, pero por nuestra parte no es posible hacer algo más.

Saludos.

 **Lilian** from Cornershop

On Mon, Apr 18, 2022 at 01:44 PM, "Maria Jose Wilson" <mariajosewilson@gmail.com> wrote:

Estimada,

Como ya comenté, mi banco me confirmó en 3 ocasiones que ellos NO retienen dinero. Adjunto 2 respuestas de banco y por favor no seguir diciendo que el reembolso se generó correctamente ya que no es una respuesta valida si no se me ve reflejado.

atte,

María José Wilson Lavín

- Screen Shot 2022-04-18 at 13.42.35.png
- Screen Shot 2022-04-18 at 13.43.46.png

On Mon, Apr 18, 2022 at 01:38 PM, "Lilian G." <lvgg@cornershop-5a75783abe3c.intercom-mail.com> wrote:

Estimada Maria José,

Mil disculpas, ya compartí el documento y lo revisé con el área encargada y verificaron que por nuestra parte el reembolso se generó de forma correcta, en este caso tendrías que levantar una disputa con tu banco.

Adjunto otro comprobante de que se efectuó correctamente de nuestro lado.

Mil disculpas.

Saludos.

- [6446832157626950003035 \(1\).pdf](#)

On Mon, Apr 18, 2022 at 01:03 PM, "Maria Jose Wilson" <mariajosewilson@gmail.com> wrote:

Estimada Lilian,

Si abres el documento verás la cartola completa desde diciembre 2021. Favor no seguir insistiendo en que ya se hizo el reembolso ya que esa no es una respuesta valida si no se refleja en mi estado de cuenta.

Quedo atenta

slds

María José Wilson Lavín

Cartola_Cuenta_Rut_11-04-2022_09.33.55 al 18-04-22.pdf

On Mon, Apr 18, 2022 at 01:03 PM, "Maria Jose Wilson" <mariajosewilson@gmail.com> wrote:

Estimada Lilian,

Si abres el documento verás la cartola completa desde diciembre 2021. Favor no seguir insistiendo en que ya se hizo el reembolso ya que esa no es una respuesta valida si no se refleja en mi estado de cuenta.

Quedo atenta

slds

María José Wilson Lavín

Cartola_Cuenta_Rut_11-04-2022_09.33.55 al 18-04-22.pdf

On Mon, Apr 18, 2022 at 01:00 PM, "Lilian G." <lvgg@cornershop-5a75783abe3c.intercom-mail.com> wrote:

Hola Maria Jose,

Gracias, la información que nos envías, es de los movimientos del mes de abril, puedes verificar la cartola del mes de febrero o marzo, ya que fue el 11 de febrero cuando se hizo el movimiento de la devolución, y debió reflejarse en la cartola de tus movimientos de febrero.

Adjunto la imagen de evidencia del movimiento de devolución, depende mucho del banco, la forma en que se vea reflejado el reembolso, algunos solo muestran el ajuste en el saldo de la tarjeta, pero el "cargo" sigue apareciendo en el historial de movimientos, en otros desaparece el cargo y unos pocos más lo muestran como un reembolso.

Continuamos al pendiente de tu solicitud.

Saludos.

On Mon, Apr 18, 2022 at 12:23 PM, "Maria Jose Wilson" <mariajosewilson@gmail.com> wrote:

Estimados,

Vuelvo a adjuntar mi cartola actualizada a la fecha en donde aun no se ve reflejado el reembolso de \$39.990 que ustedes dicen haber depositado en mi cuenta el dia 11-02-22. He consultado a mi banco en 3 oportunidad y me confirmar que ellos NO retienen estas transacciones.

Quedo atenta y espero solución a la brevedad

slds

María José Wilson Lavín

On 23Mar, 2022, at 19:04, María José Wilson L <mariajosewilson@gmail.com> wrote:

Estimado David

Reenvío cartola que ya habia enviado a cornershop hace unas semanas. NO se me ha reflejado el reembolso de los \$39.990

Quedo atenta

Maria Jose Wilson

994350908

De: Andrés Cortés (Cornershop by Uber) <help-zendes@cornershopapp.com>

Enviado: miércoles, 23 de marzo de 2022 19:16

Para: Cortes Salgado, Carolina Beatriz <carolinabeatriz.cortessalgado@easy.cl>

Asunto: [Cornershop by Uber] Re: RE: [Cornershop by Uber] Re: anulacion no reflejada

ATENCIÓN: ¡Este es un correo externo! Recuerda siempre: 1) Verificar el remitente. 2) No descargar archivos adjuntos desconocidos. 3) No hacer "click" en links sospechosos. 4) Ante cualquier consulta o sospecha de correo malicioso contactar a Seguridad Informática.

<https://s.cornershopapp.com/customers-product-design/cs-image-uploads/-MRX3AOthPrL9YSps7G6/-MRX3AOthPrL9YSps7G7/logo-cs-by-uber.png>

Ticket #5825030

Andrés Cortés (Cornershop by Uber)

23 mar 2022, 19:16 GMT-3

Hola, Carolina.

Muchas gracias por escribir.

Te cuento que no es posible dar una solución al cliente a través del mail que me escribes, pues para poder dar seguimiento a su solicitud es necesario que nos contacte a través del mail con que se registró en Cornershop.

Por temas de privacidad, no puedo gestionar ni revisar su cuenta en este medio, ya que tú no eres la titular de la cuenta de Cornershop desde la que se realizó el pedido en cuestión.

Por favor dile a la cliente, que nos escriba a help@cornershopapp.com desde el mail que registró en Cornershop y con mucho gusto le asistiremos en ese medio.

Que tengas un excelente día.

Saludos.

Andres C.

blog.cornershopapp.com

On Wed, 23 Mar 2022 at 17:13 Cortes Salgado, Carolina Beatriz

<carolinabeatriz.cortessalgado@easy.cl> wrote:

Hola, soy la supervisora de cajas de Easy viña, clienta recurrió a mi para solucionar el problema, te agradecería te comuniques con ella por favor, es Maria Jose Wilson, <mariajosewilson@gmail.com>

como podrás ver en correos de arrastre, Esperando tu respuesta, gracias

atte

Carolina Cortes

Supervisora de cajas

Easy Viña

De: Cortes Salgado, Carolina Beatriz <carolinabeatriz.cortessalgado@easy.cl>

Enviado: miércoles, 23 de marzo de 2022 17:02

Para: Cornershop by Uber <help-zendesk@cornershopapp.com>

Asunto: RE: [Cornershop by Uber] Re: RE: [Cornershop by Uber] Re: anulacion no reflejada

Hola, soy la supervisora de cajas de Easy viña , y la clienta recurrió a mi para solucionar el problema , te agradecería te comuniques con ella por favor, es Maria Jose Wilson,(marijosewilson@gmail.com),

como podrás ver en correos de arrastre, Esperando tu respuesta, gracias

atte

Carolina Cortes

Supervisora de cajas

Easy Viña

De: David Quinteros (Cornershop by Uber) <help-zendesk@cornershopapp.com>

Enviado: miércoles, 23 de marzo de 2022 14:31

Para: Cortes Salgado, Carolina Beatriz <carolinabeatriz.cortessalgado@easy.cl>

Asunto: [Cornershop by Uber] Re: RE: [Cornershop by Uber] Re: anulacion no reflejada

ATENCIÓN: ¡Este es un correo externo! Recuerda siempre: 1) Verificar el remitente. 2) No descargar archivos adjuntos desconocidos. 3) No hacer "click" en links sospechosos. 4) Ante cualquier consulta o sospecha de correo malicioso contactar a Seguridad Informática.

https://ci5.googleusercontent.com/proxy/7_4cVTUy8B_E4gbW9BtKazCbWHYpxed-032jDvUZ3sIW8TOsukMG0bQJSXMDE0SdBgWKIEzgzZI9ahGWurRtR7NGLbylcANFO8UonsaV6OnOL5tyLrev_E7K902T5z_uclmuai26SH2XSbARC1AsCgS8EJFNzVdAzhksjcJQO6mgPih5Rt3nNwnE5Hfs2pLs-XNUtti5g=s0-d-e1-ft#https://s.cornershopapp.com/customers-product-design/cs-image-uploads/-MRX3AOthPrL9YSps7G6/-MRX3AOthPrL9YSps7G7/logo-cs-by-uber.png

Ticket #5825030

David Quinteros (Cornershop by Uber)

23 mar 2022, 14:31 GMT-3

Hola Carolina:

Te escribo porque necesito hacerle seguimiento al reembolso que está pendiente contigo desde el día : 8/02/22 autorización de reembolso # 655882, Por favor coméntenos si se hizo efectivo, o no. De no haberse realizado, por favor envíanos el registro del no pago a través de una captura de tu estado de cuenta. Así le podré dar seguimiento. Quedo atento

Atte: David Q

Cortes Salgado, Carolina Beatriz

23 mar 2022, 14:09 GMT-3

This is a follow-up to your previous request #5809605 "anulacion no reflejada"

Buenas tardes, su ayuda por favor, clienta me comunica que aun no se contactan con ella y no hay devolución de su dinero en su cuenta

atte

Carolina Cortes

Supervisora de cajas

Easy Viña

[MYPR05-ZO3K]

AVISO LEGAL:

Este mensaje es confidencial y contiene información amparada por el secreto profesional. Si usted ha recibido este e-mail por error, por favor infórmenos inmediatamente respondiendo a este e-mail y luego elimínelo de su sistema. El contenido de este mensaje no deberá ser copiado ni divulgado a ninguna persona.

AVISO LEGAL:

Esta mensagem é confidencial e contém informações legalmente privilegiadas. Se você recebeu este e-mail por engano, por favor, informe-nos imediatamente respondendo a este e-mail e, em seguida, exclua-o do seu sistema. O conteúdo desta mensagem não deve ser copiado ou divulgado a qualquer pessoa.

LEGAL NOTICE:

This e-mail is confidential and contains legally privileged information. If you have received this e-mail by mistake, please notify us immediately by responding to this e-mail and then delete it from your system. You should not copy this message or disclose its contents to anyone.

--

María José Wilson

Enviado desde mi iPhone

<CuentaRut_CartolaHistorica_04-03-2022_11.39.29.pdf>

De: Cortes Salgado, Carolina Beatriz <carolinabeatriz.cortessalgado@easy.cl>

Enviado: viernes, 18 de marzo de 2022 13:24

Para: shopper@cornersshor.cl <shopper@cornersshor.cl>; Florido Barrera, Enrique <enrique.florido@easy.cl>

Cc: Calderon Vera, Rosa Paulina <rosa.calderon@easy.cl>; Martinez Hidalgo, Bruno Igor <bruno.martinezhidalgo@easy.cl>; mariajosewilson@gmail.com <mariajosewilson@gmail.com>

Asunto: RV: [Cornershop by Uber] Re: Re: Consulta Remesa

Buenas tardes, su ayuda, clienta se acerca a la tienda porque su reembolso por parte de uds. aún no ha sido reflejado en su cta , ella realiza gestión con cornershop y le da número de caso #5763178 y le comenta que esta todo en regla y con código de autorización de reembolso 655882, pero en su cta no se refleja el dinero, esto ya lleva mucho tiempo ya que la devolución del producto fue 08/02/2022, adjunto nota de crédito y váucher de anulación, debo aclarar que fue la titular de la compra quien realiza anulación y no un cornershop como es habitual. atenta su respuesta y esperando una pronta solución , gracias

Carolina Cortes

Supervisora de cajas

Easy Viña

De: María José Wilson L <mariajosewilson@gmail.com>

Enviado: viernes, 18 de marzo de 2022 13:03

Para: Cortes Salgado, Carolina Beatriz <carolinabeatriz.cortessalgado@easy.cl>

Asunto: Fwd: [Cornershop by Uber] Re: Re: Consulta Remesa

ATENCIÓN: ¡Este es un correo externo! Recuerda siempre: 1) Verificar el remitente. 2) No descargar archivos adjuntos desconocidos. 3) No hacer "click" en links sospechosos. 4) Ante cualquier consulta o sospecha de correo malicioso contactar a Seguridad Informática.

<IMG_2758.jpeg>

<IMG_2737.jpeg>

----- Forwarded message -----

From: Carla M. (Cornershop by Uber) <support@cornershopapp.com>

Date: Mon, 7 Mar 2022 at 09:56

Subject: [Cornershop by Uber] Re: Re: Consulta Remesa

To: Maria Jose Wilson <mariajosewilson@gmail.com>

<https://s.cornershopapp.com/customers-product-design/cs-image-uploads/-MRX3AOthPrL9YSps7G6/-MRX3AOthPrL9YSps7G7/logo-cs-by-uber.png>

Ticket #5763178

----- Forwarded message -----

From: **Carla M. (Cornershop by Uber)** <support@cornershopapp.com>

Date: Mon, 7 Mar 2022 at 09:56

Subject: [Cornershop by Uber] Re: Re: Consulta Remesa

To: Maria Jose Wilson <mariajosewilson@gmail.com>

https://ci5.googleusercontent.com/proxy/7_4cVTUy8B_E4gbW9BtKazCbWHYpxed-032jDvUZ3sIW8TOsukMG0bQJSXMDE0SdBgWKIEzgzZI9ahGWurRtR7NGLbylcANFO8UonsaV6OnOL5tyLrev_E7K902T5z_uclmuai26SH2XSbARC1AsCgS8EJFNzVdAzhksjcJOQ6mgPihi5Rt3nNwnE5Hfs2pLs-XNUtti5g=s0-d-e1-ft#https://s.cornershopapp.com/customers-product-design/cs-image/uploads/-MRX3AOthPrL9YSps7G6/-MRX3AOthPrL9YSps7G7/logo-cs-by-uber.png

Ticket #5763178

Carla M. (Cornershop by Uber)

7 mar 2022, 9:56 GMT-3

Hola María Jose.

Junto con saludar, te comento que área encargada nos ha confirmado que el reembolso y liberación de este monto fue correctamente realizado por parte de Cornershop bajo el código de autorización 655882, en este momento es tu banco el que debe dar información frente a la liberación de este monto ya que ellos son los que tienen el dinero retenido, comparto comprobante de reembolso.

https://ci5.googleusercontent.com/proxy/WLwRlkydw6tVaz3BnAsGJd-4LifJEZFCufSCC0OhIX_Rq315ziVc8rt-2DZMTW_nBvpVVHEug03RzWy3lh42C6Ga0vOZFgmk9jVIWbjLbhtaUk-5Yjzhlrkl6pe9kwPsDg-dxoxrd4gybv30LztYoWY1TBadOGGJPQ5W6-RJRXE-n72U3CLZC5ISNCuXyEi5Z_ZaGKz9_pZN_sb=s0-d-e1-ft#https://cornershop.zendesk.com/attachments/token/EIqMiyg7vU5W0MBaHelEvBXUs/?name=Captura+de+Pantalla+2022-03-07+a+la%28s%29+09.56.11.png

Saludos,

Carla M.

blog.cornershopapp.com

Maria .Jose Wilson

Maria Jose Wilson

7 mar 2022, 9:52 GMT-3

Estimados Cornershop,

Favor resolver tema a la brevedad ya que no tengo tiempo para ir al banco a que me digan por tercera vez que no hay ninguna remesa a mi nombre por devolución

Atte,

María José Wilson Lavín

Stephani (Cornershop by Uber)

4 mar 2022, 16:31 GMT-3

Claro no hay problema, quedo atenta a la respuesta,

Saludos,

Stephani S.

blog.cornershopapp.com

Maria Jose Wilson

4 mar 2022, 16:20 GMT-3

Hola, si, va dirigido a mi banco. Los copio a ustedes porque alguien debe responder por ese dinero

slds

María José Wilson Lavín

Stephani (Cornershop by Uber)

4 mar 2022, 16:19 GMT-3

Maria Jose,

Espero que estés bien, veo que el correo que nos envías va dirigido a otra perdona.

Quedo atenta a tus dudas.

Saludos,

Stephani S.

blog.cornershopapp.com

Maria Jose Wilson

maria jose wilson

4 mar 2022, 16:05 GMT-3

Estimados,

Adjunto respuesta de cornershop para verificación.

Gracias

María José Wilson Lavín

Valentina (Cornershop by Uber)

4 mar 2022, 16:00 GMT-3

Seguimos en contacto, María.

Agradezco tu tiempo de espera, te comento que el reembolso se ha gestionado correctamente y puedes darle el seguimiento con tu banco usando este código de autorización 655882

Cualquier duda que tengas, quedo a tus órdenes.

Saludos.

Valentina G.

blog.cornershopapp.com <<http://blog.cornershopapp.com/>>

De: María José Wilson <mariajosewilson@gmail.com <<mailto:mariajosewilson@gmail.com>>>

Enviado: jueves, 3 de marzo de 2022 10:09

Para: Servicio Internet <s_intern3@bancoestado.cl <mailto:s_intern3@bancoestado.cl>>

Asunto: Re: Consulta Remesa

Precaución, correo externo

Si sospechas de la procedencia y/o contenido de este correo te recomendamos seguir las siguientes instrucciones:

- No abras ningún link/enlace del mensaje.
- No abras los archivos adjuntos.
- Reenvía el correo como adjunto a: alertasseguridad@bancoestado.cl <<mailto:alertasseguridad@bancoestado.cl>>

Estimados,

16.143.236-9

Gracias

María José Wilson Lavín

On 3Mar, 2022, at 09:57, Servicio Internet <s_intern3@bancoestado.cl

<mailto:s_intern3@bancoestado.cl>> wrote:

Estimado(a)

Junto con saludar, acuso recibo de su correo electrónico. Le informo que, para poder atender su solicitud, es necesario que nos informe su Rut. Quedo Atenta

NV

Saludos Cordiales

Casilla Servicio Internet

Banco Estado



< Outlook-cid_image0.png >

De: María José Wilson <mariajosewilson@gmail.com <mailto:mariajosewilson@gmail.com>>

Enviado: miércoles, 2 de marzo de 2022 10:07

Para: Servicio Internet <s_intern3@bancoestado.cl <mailto:s_intern3@bancoestado.cl>>

Cc: Servicio Callback <serviciocallback@bancoestado.cl <mailto:serviciocallback@bancoestado.cl>>;

jpsepulveda@cornershopapp.com <mailto:jpsepulveda@cornershopapp.com>

<jpsepulveda@cornershopapp.com<mailto:jpsepulveda@cornershopapp.com>>;

marie@cornershopapp.com <mailto:marie@cornershopapp.com> <marie@cornershopapp.com

<mailto:marie@cornershopapp.com>>

Asunto: Fwd: Consulta Remesa

Precaución, correo externo

Si sospechas de la procedencia y/o contenido de este correo te recomendamos seguir las siguientes instrucciones:

- No abras ningún link/enlace del mensaje.

- No abras los archivos adjuntos.

- Reenvía el correo como adjunto a: alertasseguridad@bancoestado.cl

<mailto:alertasseguridad@bancoestado.cl>

Buenos días,

El día 11 de febrero, la empresa Cornershop me realizó una devolución de \$39.990 a mi visa debito (con la cual yo había realizado una compra) y aun no se refleja en mi cuenta. Cornershop insiste en que esa devolución se realizó (adjunto documentos) pero a la vez, ustedes me dicen que no hay ninguna remesa a mi nombre.

Favor necesito solución para saber donde está ese dinero.

Quedo atenta

Gracias

María José Wilson Lavín

+56 994350908

Begin forwarded message:

From: María José Wilson L <mariajosewilson@gmail.com <mailto:mariajosewilson@gmail.com>>

Subject: Re: Consulta Remesa

Date: 28February, 2022, 17:03:53 GMT-3

To: Servicio Callback <serviciocallback@bancoestado.cl <mailto:serviciocallback@bancoestado.cl>>

Estimados,

Cornershop dice que el reembolso fue emitido que es problema del banco el que no se vea reflejado en mi cuenta (adjunto)

Favor volver a revisar y dar solución

Gracias

On Mon, 28 Feb 2022 at 15:34 Servicio Callback

<serviciocallback@bancoestado.cl<mailto:serviciocallback@bancoestado.cl>> wrote:

Estimado (a): WILSON LAVIN MARIA JOSE

Junto con saludar, informamos que recibimos su consulta por estado de remesa, ahora bien, le comunicamos que usted no posee remesa vigente, le recomendamos seguir consultando con nuestros ejecutivos telefónicos llamando al 6002007000 de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas.

Saludos cordiales

Ejecutivos de Atención al Cliente

<Outlook-je4wjztj.png>

--

María José Wilson

Enviado desde mi iPhone

<Comprobante reembolso.jpg><Ticket reembolso.PNG><Cornershop.jpg>

- Cartola_Cuenta_Rut_11-04-2022_09.33.55 al 18-04-22.pdf
- IMG_2758.jpeg
- IMG_2737.jpeg
- Captura de Pantalla 2022-03-07 a la(s) 09.56.11.png